

KOMUNIKASI ANTAR ORGANISASI DALAM MENDUKUNG KEBERHASILAN PROGRAM CIAMIS PEDULI OLEH BAZNAS DI KECAMATAN RAJADESA KABUPATEN CIAMIS

Della Padia Hanum¹, Sirodjul Munir², Wawan Risnawan³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

E-mail : della_padia@student.unigal.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya Program Ciamis Peduli yang dijalankan oleh BAZNAS Kabupaten Ciamis, terutama di wilayah Kecamatan Rajadesa, khususnya dalam aspek komunikasi dan koordinasi antarorganisasi. Hal ini disebakan oleh Lemahnya Sinkronisasi Data antara UPZ dan Pemerintah Kecamatan serta minimnya informasi mengenai Program Ciamis Peduli kepada Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi antarorganisasi dalam mendukung Program Ciamis Peduli yang dijalankan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lemahnya koordinasi antarinstansi pelaksana serta belum efektifnya sosialisasi program menjadi faktor penghambat keberhasilan implementasi. Kurangnya forum koordinasi rutin serta tidak adanya sistem digital terpadu. Oleh karena itu, penguatan koordinasi lintas lembaga serta peningkatan kualitas komunikasi dan sosialisasi merupakan langkah strategis yang krusial untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan Program Ciamis Peduli.

Kata Kunci : *Komunikasi antarorganisasi, BAZNAS, Ciamis Peduli*

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan elemen vital dalam menjalankan aktivitas organisasi, tidak hanya dalam konteks internal, tetapi juga dalam hubungan eksternal dengan organisasi lain yang mencakup berbagai aktivitas pertukaran informasi, koordinasi, negosiasi, dan penyelarasan tujuan antara dua atau lebih entitas organisasi. Proses ini tidak jarang dihadapkan pada berbagai

tantangan, seperti perbedaan budaya organisasi, struktur birokrasi, tujuan yang tidak selalu selaras, serta penggunaan teknologi komunikasi yang berbeda. Ketidakefektifan dalam komunikasi dapat menyebabkan miskomunikasi, konflik, hingga kegagalan dalam menjalankan proyek bersama. Komunikasi antarorganisasi berfungsi sebagai jembatan informasi, fasilitator, kolaborasi dan

mekanisme penyelesaian konflik mungkin muncul dalam proses pelaksanaan program. Tanpa komunikasi yang efektif, potensi terjadinya tumpang tindih kewenangan, miskomunikasi, dan ketidakefisienan dalam penggunaan sumber daya akan semakin besar. Oleh karena itu, membangun sistem komunikasi yang terbuka, transparan, dan terstruktur antarorganisasi menjadi suatu keharusan dalam rangka meningkatkan sinergi dan akuntabilitas pelaksanaan kebijakan publik maupun program pembangunan.

Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkuat kepedulian sosial, BAZNAS Kabupaten Ciamis menginisiasi program Ciamis Peduli sebagai salah satu bentuk respons terhadap berbagai permasalahan sosial, seperti kemiskinan, bencana alam, dan ketimpangan akses terhadap layanan dasar. Program ini menekankan pentingnya kolaborasi lintas sektor dan keterlibatan aktif dari berbagai pihak, baik instansi pemerintah, organisasi non-pemerintah, komunitas lokal, hingga pelaku usaha. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi antarorganisasi menjadi elemen kunci dalam menunjang keberhasilan program ini.

Menurut Van Metter dan Van Horn (dalam Agustino, 2022: 151-153), terdapat enam variabel utama yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan, yakni:

1. Standar dan tujuan kebijakan
Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan hanya jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistik dengan sosio-kultur yang mengada di tingkat pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal (bahkan terlalu utopsi) untuk dilaksanakan di tingkat warga, maka akan sulit merealisasikan kebijakan public hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

2. Sumber daya
Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumber daya yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Tetapi kekita kompetensi dan kapabilitas dari sumber-sumber daya itu nihil, maka kinerja kebijakan public sangat sulit untuk diharapkan. Tetapi diluar sumber daya manusia, sumber-sumber daya lain yang perlu

- diperhitungkan juga ialah sumber daya finansial dan waktu
3. Karakteristik agen pelaksana
Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya.
4. Disposisi atau sikap pelaksana
Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik.
5. Komunikasi antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksana
Koordinasi merupakan mekanisme sekaligus syarat utama dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Semakin baik komunikasi dan koordinasi diantara pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi dan begitu pula sebaliknya.
6. Kondisi sosial, ekonomi, dan politik
Sejauhmana lingkungsn eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan yang dimaksud termasuk lingkungan sosial, ekonomi dan politik.
- Dari keenam variabel tersebut, komunikasi antar organisasi menjadi salah satu elemen krusial karena berfungsi sebagai penghubung utama antar pelaku pelaksana kebijakan dalam mentransmisikan informasi, perintah, serta prosedur kerja. Tanpa komunikasi yang baik, interpretasi terhadap tujuan program dapat menjadi kabur, pelaksana di lapangan bisa bekerja tanpa sinergi, dan potensi duplikasi atau bahkan konflik kebijakan dapat meningkat. Sebaliknya, komunikasi yang terbuka, sistematis, dan saling mendukung mampu membentuk jaringan kerja yang solid, mempercepat alur koordinasi, serta meminimalkan hambatan dalam implementasi.
- Sedangkan komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalahan interpretasi terhadap kebijakan, kebingungan dalam pelaksanaan, hingga kegagalan pencapaian tujuan kebijakan.
- Dalam konteks kebijakan zakat di Indonesia, Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sebagai lembaga pemerintah nonstruktural memiliki mandat untuk menghimpun, mengelola, dan mendistribusikan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) secara nasional. Di tingkat daerah, seperti Kabupaten Ciamis, BAZNAS memiliki peran penting dalam mengembangkan program-program berbasis pemberdayaan masyarakat, termasuk program Ciamis Peduli yang masuk

dalam kategori kegiatan kemanusiaan. Program ini secara langsung menyalurkan kebutuhan mustahik melalui berbagai bentuk bantuan, seperti bantuan rumah tidak layak huni (RUTILAHU), bantuan bencana, bantuan sosial dasar, hingga bantuan tunai bagi masyarakat rawan ekonomi.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan program Ciamis Peduli belum sepenuhnya optimal. Salah satu permasalahan utama yang muncul adalah kurangnya koordinasi dan komunikasi yang efektif antara BAZNAS Kabupaten Ciamis, Unit Pengumpul Zakat (UPZ) Kecamatan, dan pihak pemerintah kecamatan. Minimnya sinkronisasi data dan lemahnya sistem pelaporan menyebabkan miskomunikasi dalam proses verifikasi dan validasi data penerima bantuan. Di samping itu, kurangnya sosialisasi yang sistematis dari pihak BAZNAS Kabupaten maupun UPZ Kecamatan mengenai program Ciamis Peduli turut memperparah kondisi tersebut. Banyak pengurus UPZ di tingkat kecamatan belum memahami secara utuh substansi, prosedur, dan prioritas sasaran dari program ini, yang pada akhirnya menyebabkan rendahnya partisipasi masyarakat sebagai penerima manfaat maupun sebagai mitra pendukung program.

Minimnya kesadaran masyarakat terhadap keberadaan program ini menunjukkan adanya kesenjangan

informasi dan lemahnya komunikasi horizontal antara pelaksana di tingkat bawah dan masyarakat sebagai target kebijakan. Berdasarkan uraian diatas, peran komunikasi antar organisasi dalam implementasi program ciamis peduli belum berjalan optimal, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada program ciamis peduli oleh BAZNAS di Kecamatan Rajadesa Kabupaten Ciamis tersebut pada penelitian yang dianggap belum berjalan dengan optimal. Dari latar belakang diatas maka dapat ditarik untuk melakukan penelitian dengan judul “KOMUNIKASI ANTAR ORGANISASI DALAM MENDUKUNG KEBERHASILAN PROGRAM CIAMIS PEDULI OLEH BAZNAS DI KECAMATAN RAJADESA KABUPATEN CIAMIS”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, secara Komunikasi Antarorganisasi dalam mendukung Ciamis Peduli Oleh BAZNAS di Kecamatan Rajadesa. Sumber data primer diperoleh dari 7 informan dengan menggunakan Teknik purposive sampling dan sumber data sekunder dari dokumen-dokumen. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana menurut Van Metter dan Van

Horn (Agustino, 2022:150-153) dengan indikator : Adanya koordinasi antar instansi, Adanya sosialisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai Komunikasi Antar Organisasi dalam mendukung keberhasilan Program Ciamis Peduli Oleh BAZNAS di Kecamaan Rajadesa Kabupaten Ciamis saat ini dikatakan belum optimal. Untuk menganalisisnya peneliti menggunakan dimensi komunikasi antarorganisasi dan aktivitas pelaksana dalam faktor penentu keberhasilan kebijakan menurut Van Metter dan Van Horn seperti yang dijelaskan (Agustino, 2022:150-153) dengan 2 (dua) indikator:

1. Adanya koordinasi antar instansi terkait dalam melaksanakan program Ciamis Peduli

Koordinasi antar instansi terkait dalam pelaksanaan program Ciamis Peduli merupakan kunci utama keberhasilan program tersebut.. Setiap instansi memiliki peran dan fungsi masing-masing yang saling melengkapi, sehingga diperlukan sinergi agar tidak terjadi tumpang tindih kegiatan maupun pemborosan sumber daya. Koordinasi ini dilakukan melalui rapat rutin, sistem pelaporan terpadu, serta pemanfaatan data dan teknologi informasi bersama. Dengan begitu, program Ciamis Peduli dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat yang membutuhkan,

serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil dapat yang peneliti lakukan menyatakan bahwa koordinasi antar instansi, khususnya antara UPZ di tingkat kecamatan dan pemerintah kecamatan, masih belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari kesepakatan berbagai informan bahwa pertemuan rutin untuk melakukan sinkronisasi data dan evaluasi program jarang terlaksana. Kondisi ini menyebabkan sering terjadinya perbedaan data penerima bantuan antara UPZ dan pemerintah kecamatan, yang pada akhirnya menghambat penyaluran bantuan secara tepat sasaran. Kesibukan masing-masing pihak menjadi salah satu kendala utama dalam pelaksanaan forum koordinasi tersebut, sehingga ruang diskusi formal yang dibutuhkan untuk menyamakan persepsi dan data belum terbentuk secara memadai. Kurangnya koordinasi yang terstruktur dan berkelanjutan ini juga berdampak pada potensi konflik sosial di masyarakat akibat bantuan yang tidak tepat sasaran. Selain itu, penerima bantuan pun merasakan jarangnya pertemuan rutin antara UPZ dan pemerintah kecamatan, yang menunjukkan bahwa kurangnya koordinasi ini dirasakan hingga ke tingkat masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya untuk mengadakan pertemuan rutin dan membangun sistem koordinasi yang lebih baik agar program Ciamis Peduli dapat terlaksana secara

efektif dan memberikan manfaat yang tepat kepada masyarakat yang membutuhkan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan menyatakan bahwa, pertemuan rutin untuk sinkronisasi data dan evaluasi program sangat jarang dilakukan, Selain itu, kurangnya forum diskusi formal yang terjadwal secara berkala menjadi salah satu faktor penyebab miskomunikasi dan kurangnya integrasi data. Kondisi ini sesuai dengan pernyataan para informan yang menyebutkan kesibukan dan kurangnya sistem koordinasi terstruktur sebagai hambatan utama. Dari sisi masyarakat sebagai penerima bantuan, juga terlihat adanya ketidakpuasan yang muncul akibat proses koordinasi yang kurang efektif. Dengan demikian, observasi dan data wawancara ini secara konsisten menggambarkan bahwa untuk meningkatkan efektivitas program Ciamis Peduli, diperlukan pembentukan forum koordinasi rutin dan sistem koordinasi yang lebih terorganisir antara UPZ dan pemerintah kecamatan guna memastikan bantuan tersalurkan tepat sasaran dan mengurangi potensi konflik sosial..

Sejalan dengan hal tersebut, Van Horn dan Van Metter (dalam Agustino, 2022 :151-153) mengatakan bahwa: "Koordinasi merupakan mekanisme sekaligus syarat utama dalam menentukan keberhasilan pelaksanaaan kebijakan. Semakin baik koordinasi dan komunikasi di antara pihak -pihak yang terlibat dalam suatu proses

implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi, dan begitu pula sebaliknya."

Oleh karena itu, koordinasi dan komunikasi antar pihak-pihak tersebut menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa setiap elemen dalam proses implementasi berjalan sesuai dengan rencana. Semakin baik koordinasi dan komunikasi yang terjalin, maka semakin kecil kemungkinan terjadinya kesalahan, karena informasi dapat tersampaikan dengan jelas, peran dan tanggung jawab masing-masing pihak dapat dipahami, serta hambatan dapat diatasi lebih cepat. Sebaliknya, apabila koordinasi dan komunikasi tidak berjalan efektif, maka risiko kegagalan pelaksanaan kebijakan akan meningkat akibat munculnya kebingungan, miskomunikasi, dan tumpang tindih kewenangan. Dengan demikian, teori ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi suatu kebijakan sangat ditentukan oleh sejauh mana koordinasi dan komunikasi dapat dijalankan secara optimal oleh seluruh pihak yang terlibat.

2. Adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan terkait program yang akan dijalankan

Sosialisasi ini berperan penting dalam meningkatkan pemahaman warga tentang tujuan, manfaat, dan mekanisme pelaksanaan program Ciamis Peduli, sehingga masyarakat dapat terlibat secara aktif dan tepat sasaran. Selain itu, kegiatan sosialisasi juga menjadi sarana

untuk menjaring aspirasi serta masukan dari warga, yang nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi dan penyempurnaan program. Dengan demikian, sosialisasi bukan hanya sekadar penyampaian informasi, tetapi juga membangun partisipasi dan keterlibatan publik dalam mendukung keberhasilan program tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan menyatakan bahwa, bahwa pelaksanaan sosialisasi Program Ciamis Peduli oleh BAZNAS Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya merata dan efektif di semua tingkatan. Pihak BAZNAS Kabupaten menyatakan bahwa sosialisasi telah dilakukan secara sistematis kepada seluruh stakeholder sejak awal perumusan program dan saat ini fokus pada penguatan pelaksanaan melalui peningkatan koordinasi, monitoring, dan dukungan teknis. Namun, pernyataan ini tidak sepenuhnya selaras dengan pandangan di tingkat kecamatan, di mana pihak UPZ hanya menerima informasi umum mengenai program dan belum terlibat langsung dalam kegiatan sosialisasi secara menyeluruh. Camat dan staf pemerintah kecamatan menyampaikan bahwa sosialisasi dilakukan oleh UPZ Kecamatan kepada UPZ Desa serta pemerintah kecamatan, dan pelaksanaan program dinilai cukup baik. Di sisi lain, masyarakat penerima bantuan mengaku tidak mengetahui program ini sebelum mengalami musibah atau hanya mengetahui sebagian informasi, seperti bantuan RUTILAHU. Hal ini

menunjukkan bahwa informasi mengenai program belum sepenuhnya sampai ke masyarakat. Dengan demikian, meskipun sosialisasi telah dilakukan di tingkat kabupaten, penyampaian informasi ke tingkat kecamatan, desa, dan masyarakat masih perlu ditingkatkan agar program dapat dikenal lebih luas dan memberikan manfaat secara maksimal.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa, sosialisasi Program Ciamis Peduli yang dikelola oleh BAZNAS Kabupaten Ciamis, ditemukan bahwa pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalan maksimal di semua tingkatan. BAZNAS Kabupaten menyatakan telah melakukan sosialisasi secara sistematis kepada para pemangku kepentingan, namun di tingkat pelaksana seperti UPZ Kecamatan dan UPZ Desa, informasi yang diterima masih bersifat umum dan terbatas. Sosialisasi langsung belum merata dilakukan, dan penyampaian informasi cenderung bersifat satu arah tanpa penjelasan mendalam. Di tingkat masyarakat, pemahaman terhadap program ini juga masih minim, di mana sebagian baru mengetahui keberadaan program setelah mengalami bencana atau saat didatangi langsung oleh UPZ Desa. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan sosialisasi yang dilakukan masih bersifat top-down dan belum menyentuh masyarakat secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan strategi sosialisasi yang lebih terbuka, komunikatif, dan

langsung menjangkau masyarakat agar tujuan program dapat tercapai secara efektif.

Sejalan dengan hal tersebut Zanden (Damsar, 201 1:65-66) menyatakan bahwa “Sosialisasi proses interaksi sosial dimana orang memperoleh sebagai suatu pengetahuan, sikap, nilai dan perilaku esensial untuk keikutsertaan (partisipasi) efektif dalam masyarakat”. Sosialisasi adalah suatu proses interaksi sosial yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Melalui sosialisasi, seseorang belajar dan menginternalisasi pengetahuan, sikap, nilai-nilai, serta perilaku yang dianggap penting dalam masyarakat tempat ia hidup. Proses ini memungkinkan individu untuk memahami norma-norma sosial dan budaya yang berlaku, sehingga ia dapat berperilaku sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian, sosialisasi tidak hanya membentuk kepribadian seseorang, tetapi juga mempersiapkan individu untuk dapat berpartisipasi secara efektif dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan politik masyarakat. Sosialisasi terjadi sejak seseorang dilahirkan dan berlangsung seumur hidup melalui berbagai agen seperti keluarga, sekolah, teman sebaya, media, dan lingkungan sekitar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Analisis Komunikasi Antarorganisasi Dalam Mendukung Keberhasilan Program Ciamis Peduli

Oleh BAZNAS Di Kecamatan Rajadesa Kabupaten Ciamis belum berjalan optimal. Terlihat ada 2 indikator yang belum berjalan dengan baik, kurangnya koordinasi antara UPZ Kecamatan dan Pemerintah Kecamatan sehingga pihak BAZNAS kekurangan data dan informasi terkait calon penerima bantuan program Ciamis Peduli, serta kurangnya sosialisasi mengenai program Ciamis Peduli oleh Badan Amil Zakat Nasional di Kabupaten Ciamis dan pengurus UPZ Kecamatan. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan merencanakan pertemuan rutin yang melibatkan BAZNAS Kabupaten, UPZ Kecamatan, serta pihak Pemerintah Kecamatan, upaya selanjutnya dengan melibatkan kepala desa, RT/RW, tokoh agama, dan tokoh pemuda sebagai agen penyebar informasi di lingkungan masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2022. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Nurmalia F, Firdaus E.A, dkk. (2024). Analisis Efektivitas Pengumpulan Dana Zakat di BAZNAS Kabupaten Ciamis. Jurnal Islamic Economics and Business Review.
- Fahriza C. M., Ahmad A. A., dkk. (2022). KarakteristikPenerima Manfaat ProgramBAZNASUntukBantuan

- Modal Usaha Mikro Di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Lingkar Ekonomi*. Arikunto, Suharsimi dan Cepi Abdul Jafar, Safrudin. 2007. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Rasa.
- Creswell W. John. 2013. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Dewi, Dian Suluh K. 2022. Kebijakan Publik: Poses, Implementasi dan Evaluasi. DI Yogyakarta: Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- Rahardjo, Adisasmita. 2011. Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Zanden, J. W. V. (2011). *Sosiologi*: Jilid 1 (Damsar, Penerj.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Liliweri, A. (2011). *Manajemen Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Effendy, O. U. (2009). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.