

## KETERAMPILAN KOMUNIKASI PETUGAS SURVEY PENDATAAN PENDUDUK

Febriady Simbolon<sup>1</sup>, Desi Hasbiyah<sup>2</sup>, Ali Alamsyah Kusumadinata<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Sains Komunikasi, FISIPKOM, Universitas Djuanda Bogor, Indonesia

\*Email Korespondensi: ali.alamsyah@unida.ac.id

---

---

### ABSTRAK

Komunikasi merupakan suatu keterampilan awal yang lahir dalam internal manusia. Kemampuan komunikasi akan terus dilatih seiring dengan pengalaman dan interaksi yang terjalin dengan sesama dan lingkungan. Kemampuan ini dibutuhkan dalam rangka meningkatkan kepercayaan diri setiap pribadi dalam menjalankan fungsi sosialnya. Salah satu yang menggunakan keterampilan komunikasi adalah petugas pengumpul data dalam survey dalam melengkapi data dan menghimpun data. Data yang dihimpun bertujuan untuk meningkatkan kualitas data menjadi baik dan mampu diolah menjadi informasi dalam pengambilan keputusan yang lebih baik. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan keterampilan komunikasi yang dibutuhkan dalam penghimpun data di lapangan agar data tetap baik dan berisi sesuai dengan prosedur. Metode penelitian dilakukan dengan studi kualitatif dimana peneliti ikut serta dalam berpartisipasi dalam pengambilan data dan melihat kemampuan komunikasi yang tepat dibutuhkan oleh petugas. Pengayaan data dilakukan dengan wawancara dan dikonfirmasi dilanjutkan dengan penarikan simpulan yang memiliki implikasi bagi petugas data selanjutnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pendataan menerapkan komunikasi interpersonal yang terdiri dari kejelasan tujuan, alur pesan interaktif, suasana kekeluargaan, timbal balik data dan komunikasi yang dilakukan dengan jarak dekat. Kemampuan petugas mempengaruhi persepsi masyarakat. Pengalaman orang asing memiliki persepsi buruk bagi masyarakat. Kendala dalam pengumpulan data survey adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang tujuan dan konteks pembicaraan yang ditanyakan.

**Kata Kunci:** Keterampilan komunikasi, Petugas pendataan, Persepsi, Masyarakat

### PENDAHULUAN

Petugas survey memiliki kebutuhan dalam menggali data dalam mencukupi data pekerjaan yang dibutuhkannya. Petugas survey merupakan salah satu profesi pengumpul data yang setara dengan data analisis. Beberapa intitusi memiliki petugas tetap dan bayaran untuk mencukupi petugas tersebut. Sehingga dibutuhkan suatu keterampilan bagi petugas survey agar mampu dan bisa

menjalankan tugas dan fungsi pokoknya. Saat ini petugas survey daigantikan dengan data analis yang berkembang hadirnya teknologi web 3.0 yang saat ini memudahkan dalam kolektivitas data. Namun hal ini tidak semudah itu, karena pengumpulan data yang terdapat masyarakat memiliki keberagaman dalam menggali data. Tidak semua masyarakat mampu digeneralisasi dalam suatu kemampuan yang sama.

Keterampilan komunikasi diperlukan dalam setiap moment komunikasi sehingga dibutuhkan pengetahuan dan keterampilan mengolah informasi (Putri & Kusumadinata, 2023) (Adinda & Kusumadinata, 2023). Kemampuan komunikasi seorang petugas memberikan kemudahan bagi penggalian informasi sehingga dapat terhimpun dengan baik. Tujuan dari penggalian data dalam survey beranekaragam antaralain membangun data kependudukan tunggal yang terintegrasi dan lebih efisien. Selain itu dapat membaca dinamika kesejahteraan sosial masyarakat untuk melindungi integrasi program perlindungan sosial dan pemberdayaan ekonomi dan perlindungan bantuan sosial hingga sistem pelayanan publik. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik. Hal-hal yang dilihat adalah kondisi sosial ekonomi demografis, perumahan sanitasi air bersih, kepemilikan aset, kerentanan kelompok penduduk miskin, informasi penduduk, gespial, lansia, penyandang disabilitas, ketagakerjaan dan kesehatan. Data dikumpulkan dengan cara dari rumah ke rumah dengan mencatat menggunakan pensil dan interview yang dipandu pada kuesioner yang di cetak. Tahun 2022 regsossek melibatkan 441 ribu petugas yang terdiri dari pendataan laanagn (PPL) dan petugas pemeriksaan lapangan (PML) dan koordinator sensus kecamatan (Finaka, 2022). Kemampuan petugas sebelumnya telah di latih dengan latihan komunikasi, pencatatan dan risiko yang dihadapi. Pendataan penduduk dari tahun ke tahun mulai dari 1961, 1971, 1980, 1990 dan 2000 data penduduk memiliki keragaman yang banyak. Hal ini masih belum mampu diandalkan sehingga dilakukan secara berulang dan diagendakam per empat tahun sebagai sumber data

yang valid (Tukiran, 2000). Tujuan dari artikel ini adalah mendeskripsikan hal-hal yang perlu dipersiapkan berupa keterampilan dalam melaksanakan survey penduduk.

## **METODE PENELITIAN**

Metodologi yang digunakan adalah metode kualitatif dengan melibatkan petugas survey dan masyarakat yang melihat kerja langsung petugas. Kegiatan ini dilakukan secara berulang-ulang dan memperoleh konfirmasi dan transferabilitas data yang berulang ulang dari subjek data penelitian. Penelitian mengambil kasus di Kota Dumai, Riau dengan dianalisis dan dikembangkan menjadi satu tema keterampilan yang dibutuhkan untuk menjadi petugas survey data. Data di display dan disimpulkan serta direduksi ulang setiap memperoleh masukan dari berbagai pihak. Pengambilan data dilakukan di tahun 2022 dan dikembangkan lagi menjadi tulisan yang lebih ringkas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Petugas survey merupakan orang yang merupakan subjek yang mengumpulkan data yang bermodalkan pensil, kuesioner pertanyaan dan keterampilan komunikasi yang digunakan untuk mengoleksi data. Data yang berbobot didapatkan dari petugas lapangan yang terdiri dari petugas lapangan dan petugas validator data. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa terdapat beberapa hal keterampilan yang perlu dimiliki oleh petugas survey adalah cakap berkomunikasi dalam memaparkan informasi, memiliki kepemimpinan dalam menarahkan dan menanyakan, mampu memiliki *sense of humanity* dimana mampu membaca arah pembicaraan dan *mood* dari masyarakat yang ditanya. Hal-hal yang perlu menjadi tekanan dari petugas survey adalah arus pesan wajib interaktif dimana komunikasi sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar, sehingga memicu terjadinya penyebaran pesan mengikuti arus dua yang dibicarakan. Selanjutnya adalah wajib membangun suasana nonformal tidak resmi dengan pendekatan yang bersahabat, humoris dan saling percaya. Proses berlangsung berlangsung tidak secara kaku berpegang pada prosedur birokrasi, namun lebih memilih pendekatan secara individu yang bersifat pertemanan. Relevan dengan suasana non formal tersebut, pesan yang

dikomunikasikan biasanya bersifat lisan, bukan tertulis. Komunikasi yang dipilih cenderung bersifat percakapan intim dan lobi, bukan forum formal seperti rapat (Syamsudin, Purnomo, & Kusumadinata, 2021). Wajib membangun umpan balik dengan petugas dan masyarakat agar dapat segera memperoleh balikan atas pesan yang disampaikan dari masyarakat, baik secara verbal maupun non verbal (Siahaan, Cindrakasih, & Angkasa, 2022). Hal ini membantu masyarakat memperoleh kejelasan yang memberikan arah pembicaraan yang jelas dan tidak di berikan harapan palsu (PHP) (Haristine, Luthfie, & Kusumadinata, 2018).

Adapun faktor yang memberikan pengaruh yang besar adalah pengetahuan, ekonomi, sosial lingkungan, informasi dan budaya. Faktor pengetahuan merupakan hasil tahu manusia terhadap sesuatu perbuatan manusia untuk memahami sesuatu objek yang dihadapinya. Pengetahuan diperoleh melalui pengalaman diri sendiri dan juga melalui orang lain. Ada berbagai upaya yang dapat dilakukan oleh seseorang untuk memperoleh pengetahuan, diantaranya adalah bertanya kepada orang yang dianggap lebih tahu tentang sesuatu (mempunyai otoritas keilmuan pada bidang tertentu). Pengetahuan yang dimiliki petugas survey memiliki keterbatasan kemampuan dalam menjelaskan keuntungan dan manfaat yang dapat diberikan langsung yang diterima di masyarakat. Namun petugas survey diberikan tanda pengenalan dan beberapa modul dan penjelasan yang menggunakan alat komunikasi yang bisa diakses untuk menjelaskan tersebut. Kemampuan masyarakat menjadi bagian penentuan akan kehadiran petugas (Wulandari, 2022). Sehingga kemampuan masyarakat akan menentukan hasil dari data yang dihasilkan (Tarigan & Ginting, 2019) (Fanny, Fatimah, & Huda, 2022). Terkadang pengetahuan yang sama yang diperoleh membuat konsekuensi rasa takut bagi masyarakat dan ketidanyamanan masyarakat terhadap program yang telah diterima. Sehingga memberikan ruang tertutup kepada data yang akan digali.

Selanjutnya adalah ekonomi yang merupakan faktor yang mempengaruhi minimnya tingkat kepaahaman masyarakat karena dari keadaan ekonomi masyarakat bisa melakukan pendidikan yang lebih tinggi agar bisa menerima suatu pengetahuan dan informasi yang ada dalam masyarakat. Status ekonomi seseorang menentukan tersedianya suatu fasilitas yang diperlukan untuk kegiatan tertentu. Pekerjaan juga mempengaruhi pola konsumsinya. Pekerjaan secara tidak langsung turut andil dalam mempengaruhi tingkat pemahaman

seseorang, hal ini dikarenakan pekerjaan berhubungan erat dengan faktor interaksi sosial dan kebudayaan (Indriani, 2020). Tingkatan ekonomi masyarakat di lapangan memberikan dinamika yang berbeda-beda yang dihadapi petugas. Sehingga penolakan yang diakibatkan oleh tingkatan ekonomi bisa terjadi. Dan dengan ekonomi juga masyarakat menuntut haknya setelah ditanya agar di bayar. Atas informasi yang diberikan. Sehingga petugas perlu membangun ulang kosakata informasi yang tidak menjerus kepada materi dalam memberikan informasi.

Faktor lainnya adalah sosial dan lingkungan, dimana struktur kelas sosial dalam masyarakat yang anggotanya mempunyai nilai, minat, dan perilaku serupa memiliki tingkatan. Kelompok referensi atau acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku orang tersebut. Hal ini membuat masyarakat menjadi bagian dari komunikasi tombak yang diarahkan sesuai dengan ketokohan dalam masyarakat. Kemampuan ketokohan referensi atau rujukan memiliki andil terhadap persepsi masyarakat dalam membangun ide, isu dan tindakan. Lingkungan merupakan penunjang dari tindakan yang terjadi sehingga pemberat keadaan adalah lingkungan yang memihak atau lingkungan yang bertolak belakang. Hal ini memperoleh pengalaman yang membuat seseorang berubah dan berpengaruh pada cara berfikir seseorang.

Faktor yang juga memberikan pengaruh besar adalah informasi dan budaya. Informasi yang membentuk budaya masyarakat (Oktafriansyah, Yazid, & Rasyid, 2022). Informasi yang mengembangkan arah dinamika masyarakat berkembang menjadi kultur yang berulang-ulang menjadi suatu budaya. Kemampuan budaya ini menjadi referensi bagi petugas untuk memetakan dan memenangkan citra yang baik terhadap masyarakat agar data yang diperoleh diterima secara utuh dalam menginterpretasikannya. Tujuan informasi mampu beragama sebagai bagian yang menginterupsi dalam kegiatan komunikasi atau hanya sebatas informasi pada permukaan perkenalan pihak petugas dan masyarakat. Pemakaian budaya dalam informasi memberikan nilai tambah dalam pengayaan data untuk mampu meninjau ulang data yang urgent dan data yang mendukung. Selain itu karakteristik budaya akan terlihat dari pendidikan yang mampu mengoperasikan alat komunikasi baik dari berbagai media misalnya Posnet pkntar, Internet, TV, radio, atau

surat kabar maka hal itu membangun kesepakatan bersama dalam membangun data yang cukup layak untuk digunakan (Bontis, 2001).

Keterampilan petugas survey diperlukan dalam mengenal kondisi masyarakat dengan mengedepankan komunikasi yang terbuka, santai, dan penuh makna dalam menjelaskan informasi (Mustika, 2008) (Hartiana, 2021) (Mumford, Todd, Higgs, & McIntosh, 2017). Sehingga diperlukan pengetahuan sekelimut tentang masyarakat baik pendidikan, pengetahuan, budaya, informasi dan sosial lingkungannya.

## KESIMPULAN

Kemampuan komunikasi dianggap perlu dalam pendataan survey penduduk. Kemampuan ini melibatkan kemampuan *softskill* dan *hardskill*. Kemampuan komunikasi yang bersifat *softskill* meliputi kemampuan yang memiliki interaksi yang mampu menjembatani hubungan personal dan personal antara petugas dan masyarakat sebagai objek pengambilan data. Sedangkan *hardskill* terdiri dari kemampuan bagaimana petugas menuliskan gambaran laporan tersebut dalam bentuk laporan yang digambarkan dalam angka. Selain itu juga bagaimana petugas mampu menggambarkan faktor yang dihidupi tersebut menjadi suatu cerita dan catatan dalam laporan petugas yang akan di validator. Rekomendasi kepada petugas survey adalah kesabaran dalam mengambil data perlu dikedepankan dan langkah taktis dan pembacaan terhadap arus informasi menjadi keterampilan yang perlu dimiliki.

## REFERENSI

- Adinda, R. Q., & Kusumadinata, A. A. (2023). Teknik Komunikasi Dalam Dunia Kerja. *Karimah Tauhid*, 2(1), 2(1), 360–368.  
Doi:Doi:Https://Doi.Org/10.30997/Karimahtauhid.V2i1.8033
- Bontis, N. (2001). Cko Wanted—Evangelical Skills Necessary: A Review Of The Chief Knowledge Officer Position. *Knowledge And Process Management*, 8(1), 29-38.
- Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. (2022). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. *In Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (2022, June)*, 506-512.

- Finaka, A. (Den 01 12 2022). *Pendataan Awal Regsosek 2022*. Hämtat Från [Https://Indonesiabaik.Id](https://Indonesiabaik.Id): [Https://Indonesiabaik.Id/Infografis/Pendataan-Awal-Regsosek-2022](https://Indonesiabaik.Id/Infografis/Pendataan-Awal-Regsosek-2022)
- Haristine, F., Luthfie, M., & Kusumadinata, A. A. (2018). Kompetensi Komunikasi Tenaga Freelance Dalam Bisnis Wedding Planner Di Bogor. *Jurnal Komunikatio*, 4(2), 71-82. Doi: [Https://Doi.Org/10.30997/Jk.V4i2.1214](https://doi.org/10.30997/jk.v4i2.1214)
- Hartiana, H. (2021). *Strategi Komunikasi Petugas Kesehatan Rsud Ulin Banjarmasin Dalam Memberikan Informasi Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Banjarmasin*. Banjarmasin (Id): Univesitas Islam Kalimantan Mab.
- Indriani, Y. (2020). Capacity Building Bagi Petugas Penyuluh Koperasi Lapangan (Ppkl). *E-Coops-Day*, 1(1), 37-42. Doi: [Doi:Doi: Https://Doi.Org/10.55904/Ecoopday.V1i1.384%20for%20articles](https://doi.org/10.55904/ecoopday.v1i1.384%20for%20articles)
- Mumford, M. D., Todd, E. M., Higgs, C., & Mcintosh, T. (2017). Cognitive Skills And Leadership Performance: The Nine Critical Skills. *The Leadership Quarterly*, 28(1), 24-39.
- Mustika, J. (2008). *Peran Petugas Polmas Polsek Cikarang Selatan Dalam Meningkatkan Kamtibmas Di Desa Cibatu*. Jakarta (Id): Ptik.
- Oktafriansyah, R., Yazid, T., & Rasyid, A. (2022). Strategi Promosi Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Kampar Beserta Youtuber Dalam Memperkenalkan Objek Wisata Tepian Mahligai. *Jurnal Niara*, 15(2), 349-359.
- Putri, N., & Kusumadinata, A. (2023). Keterampilan Komunikasi Budaya Di Pesantren. *Karimah Tauhid*, 2(4), 901-908. Doi: [Https://Doi.Org/10.30997/Karimahtauhid.V2i4.8117](https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i4.8117)
- Siahaan, F. M., Cindrakasih, R. R., & Angkasa, M. (2022). Pelatihan Public Speaking Kepada Petugas Penyedia Jasa Lainnya Perorangan (Djlp) Untuk Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Persuasi Di Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur. *Jurnal Pengabdian Mandiri*, 1(2), 93-102.
- Syamsudin, M., Purnomo, A. M., & Kusumadinata, A. A. (2021). Kemampuan Komunikasi Karyawan Kantor Depan Dan Kepuasan Tamu Di Wisma Dpr Ri Bogor. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(1), 591-602.

- Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(2), 58-67.
- Tukiran. (2000). Sensus Penduduk Di Indonesia. *Populasi: Jurnal Kependudukan Dan Kebijakan*, 11(1), 17-34. Doi:<https://doi.org/10.22146/jp.12328>
- Wulandari, I. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Di Rs Khusus Bedah Hasta Husada. *Health Care Media*, 6(11), 51-57.