

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, untuk menemukan hasil yang relevan maka kita harus mengetahui terlebih dahulu apa tujuan dari penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui Komunikasi Publik Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Dalam Pengelolaan Sampah di Kota Pekanbaru. Jadi untuk penelitian ini, penulis melakukan sebuah metode penelitian mulai dari observasi, wawancara maupun dokumentasi terkait dengan pihak-pihak yang tergabung dalam penelitian tersebut.

Penelitian ini, peneliti menemukan data dengan menggunakan teknik wawancara yang berupa mengajukan pertanyaan-pertanyaan lisan yang berkaitan dengan kajian yang diteliti dengan tujuan untuk memperkuat atau memperdalam lagi hasil penelitian. Kemudian melakukan observasi dan dokumentasi, yang mana tujuannya untuk mendapatkan data-data yang menjadi sebuah peranan penting bagi peneliti dalam melengkapi penelitian ini. Tidak hanya itu juga, peneliti juga melakukan dokumentasi dengan cara mengambil data-data dari catatan penelitian dan dokumen-dokumen dari tempat penelitian. Hal ini dilakukan untuk memperoleh keakuratan data selain observasi dan wawancara.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang penulis lakukan mengenai Komunikasi Publik Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Dalam Pengelolaan Sampah di Kota Pekanbaru yang akan disesuaikan dengan teori model *Communication-Persuasion Matrix*, peneliti akan menjelaskan hasil wawancara sebagai berikut :



### 5.1.1 Sumber

Sampah merupakan masalah yang sangat krusial saat ini yang perlu mendapatkan penanganan secepat mungkin agar tidak menjadi masalah serius. Tentunya untuk menangani permasalahan sampah dibutuhkan kerjasama semua pihak diantaranya pemerintah, masyarakat dan pihak swasta. Selama ini masyarakat masih memandang persoalan sampah dari sisi negatif namun sampah bisa menghasilkan nilai ekonomis sepanjang mampu dikelola. Beberapa daerah seperti Kota Malang sampah dikelola melalui pemberdayaan masyarakat sehingga menghasilkan sebuah produk yang bernilai ekonomis sehingga dapat menambah penghasilan warga setempat (Sujiyanto, 2016).

Sampah menjadi masalah terbesar dalam kehidupan sehari-hari ini baik di wilayah di perkotaan namun juga wilayah di pedesaan masih menyisahkan permasalahan. Keberadaan sampah tidak dapat dihindari sehingga perlu pengelolaan sampah yang baik sehingga tidak mengakibatkan lingkungan tercemar. Akibat sampah yang tidak tertangani dengan baik akan mengganggu estetika lingkungan serta dapat menimbulkan penyakit. Pengelolaan sampah saat ini diatur berdasarkan UU No 18 Tahun 2008 serta PP No 81 Tahun 2012 di lakukan dengan dua fokus utama yakni pengurangan dan penanganan sampah. Pengurangan sampah yang dimaksud dalam undang-undang maupun peraturan pemerintah dikatakan bahwa mulai dari sumber yang timbulkan sampah sampai pada tahap pengelolaan akhir sampah. Pengurangan sampah dibutuhkan partisipasi aktif masyarakat maupun pihak yang diberikan tanggungjawan terhadap pengelolaan sampah (Hernawati & Saleh, 2015).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu massa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi publik yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru adanya sumber. Karena sumber ini merupakan orang atau entitas yang menyampaikan pesan persuasif. Kepercayaan, keahlian, dan daya tarik sumber dapat mempengaruhi keberhasilan persuasi. Dengan adanya sumber ini tentu Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan adanya sebuah kelompok Bimas dan edaran surat untuk mensosialisasikan terkait pengelolaan sampah. Pernyataan ini dapat diketahui berdasarkan wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan yang dilakukan:

“Adanya Bimas (Bimbingan Masyarakat) sekitar 15 orang tenaga Bimas Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kemudian adanya surat edaran dari Walikota untuk mensosialisasikan bank sampah dan terkait pengelolalan sampah untuk mengaktifkan TPST melalui surat edaran tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa untuk memilih sumber informasi dalam mengkampanyekan pengelolaan sampah adanya bagian Bimas (Bimbingan Masyarakat) yang akan turun langsung terkait pengelolaan sampah. Tidak hanya itu, juga adanya surat edaran dari Walikota untuk mensosialisasikan bank sampah agar dapat mengaktifkan P3E. Selanjutnya dengan pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan sudah melakukan yang terbaik. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Dengan pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru ini sudah kami lakukan dengan yang terbaik dan juga sudah dianggarkan. Sebenarnya jika sudah tertib masyarakat untuk pengelolaan sampah misalnya harus memilah sampah dirumah,



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

buang sampah pada tempatnya. Tapi kenyataannya masih belum terlaksana, karena dengan tenaga 15 orang (Bimas) dalam pengelolaan sampah warga Kota Pekanbaru ini tentu saja tidak tercover semuanya”.

Kota Pekanbaru ini merupakan ibukota dan kota terbesar di Provinsi Riau. Kota ini juga merupakan salah sentra ekonomi yang terbesar di Pulau Sumatera dan termasuk kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Pada akhir tahun 2023, tercatat jumlah penduduk Pekanbaru sebanyak 1.123.348 jiwa tentunya pengelolaan sampah ini sangat menjadi perhatian masyarakat. Dengan pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru ini baik maka masyarakat tidak akan melanggar aturan tersebut, namun dengan kenyataannya masyarakat masih belum patuh terhadap pengelolaan sampah. Berikut hasil wawancara dengan masyarakat Ibu Jumaida.

“Kami sebagai masyarakat mengeluh terhadap pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru ini karena pemungutan sampah sudah jarang dilakukan seperti dua kali sebulan sehingga sampah-sampah masyarakat menjadi menumpuk dan membusuk”.

Sampah sudah menjadi masalah besar bagi seluruh masyarakat, tentunya harus ada kebijakan yang tepat untuk pengelolaan sampah karena masyarakat merasa kecewa terhadap pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru. Dengan perkembangan teknologi, untuk meningkatkan kredibilitas tentu influencer menjadi peranan penting dalam menyebarluaskan informasi sehingga sampah-sampah yang berserakan menjadi viral di media sosial. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Zaman sekarang media sosial menjadi sebuah pengaruh yang cukup besar contohnya adanya influencer, ini menjadi peranan penting karena laporan sampah masyarakat langsung memviralkan di media sosial langsung sampai ke kita”.

Dalam era digital yang semakin berkembang, peran media sosial sebagai alat komunikasi dan penyampaian pesan telah menjadi sangat signifikan. Salah satu media sosial yang paling populer dan memengaruhi adalah Instagram. Para tokoh masyarakat membuat laporan terkait sampah ini sangat mudah yaitu memviralkan di media sosial sehingga masyarakat lain juga bisa melihat langsung dengan beredarnya informasi tersebut di media sosial.

Pada pengelolaan sampah, tentunya memiliki keahlian khusus dalam menangani sampah tersebut karena sebagai ‘pintu masuk’ untuk mencapai target pembangunan berkelanjutan, dalam hal ini merupakan isu multisektor yang berdampak dalam berbagai aspek di masyarakat dan ekonomi. Pengelolaan sampah memiliki keterkaitan dengan isu kesehatan, perubahan iklim, pengurangan kemiskinan, keamanan pangan dan sumberdaya, serta produksi dan konsumsi berkelanjutan. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Kami yang terlibat dalam pengelolaan sampah tentunya memiliki keahlian khusus dalam menangani sampah karena itu sebagai pencapaian target dalam pembangunan berkelanjutan. Kemudian pengelolaan sampah ini juga memiliki keterkaitan dengan adanya isu kesehatan, perubahan iklim, pengurangan kemiskinan, keamanan pangan dan sumberdaya serta produksi dan konsumsi berkelanjutan”.

Pengelolaan sampah merupakan aktivitas untuk mengelola sampah dari awal hingga pembuangan, meliputi pengumpulan,



pengangkutan, perawatan, dan pembuangan, diiringi oleh monitoring dan regulasi manajemen sampah. Berikut hasil wawancara ini bersama masyarakat Ibu Nur. .

“Kita lihat pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru masih kurang efektif karena tindakan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan masih lama bergerak sehingga masyarakat tidak mematuhi peraturan yang dibuat”.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru seharusnya dapat menjalankan program yang sudah ditetapkan agar berjalan dengan efektif agar masyarakat tidak mematuhi pengelolaan sampah dengan baik. Dengan media sosial, tentu pejabat dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru juga ikut terlibat dalam pengelolaan sampah terutama sebagai narasumber di acara perusahaan maupun media. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Kami selalu ikut terlibat dalam mengkampanyekan sampah ini baik itu melalui media sosial maupun acara sebagai narasumber pada acara kegiatan perusahaan maupun undangan dari media”.

Jadi dalam mensosialisasikan sampah kepada masyarakat tentu adanya keterlibatan media sosial yang sangat berpengaruh dalam menyebarkan informasi terutama pada Kota Pekanbaru yang sering terjadinya permasalahan dengan sampah. Ini menjadi perhatian semua pihak baik itu dari pemerintah daerah maupun masyarakat itu sendiri.

UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 5.1.2 Pesan

Pesan adalah segala sesuatu yang disampaikan oleh seseorang dalam bentuk simbol yang di persepsi dan diterima oleh khalayak sebagai makna. Perencanaan pesan yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dalam mensosialisasikan pengelolaan sampah adalah dengan teknik penyampaian inti pokok pesan mengenai Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Sampah, pengelolaan sampah dengan sistem 3R, menginformasikan jadwal pembuangan sampah sesuai dengan Surat Edaran Walikota Pekanbaru serta menginformasikan tentang petugas satgas yang melaksanakan Operasi Tangkap Tangan (OTT) bagi masyarakat yang membuang sampah tidak pada waktu yang ditentukan.

Pekanbaru merupakan ibukota provinsi Riau, sebagai pusat pemerintahan, pendidikan, perindustrian dan perdagangan, dengan perannya yang cukup besar Kota Pekanbaru berusaha menjadi dirinya sebagai kota yang siap menerima segala konsekuensi pertumbuhan yang tercipta. Pertumbuhan penduduk di Kota Pekanbaru juga disebabkan oleh imigrasi yaitu bertambahnya jumlah penduduk yang datang dari luar ke dalam dimana salah satu faktornya adalah untuk mencari pekerjaan, pendidikan, dan dapat kita prediksi akan muncul permasalahan baru yang dihadapi Kota Pekanbaru salah satunya permasalahan kebersihan ataupun sampah.

Pemerintah Kota Pekanbaru harus menyadari bahwa permasalahan sampah telah menjadi permasalahan nasional perlu adanya sistem pengelolaan yang dilakukan secara komprehensif dan terpadu dari hulu ke hilir. Selain itu, bahwa dalam pengelolaan sampah di perlukan kepastian hukum, kejelasan tanggung jawab dan kewenangan pemerintah daerah serta peran masyarakat dan dunia usaha sehingga perlu adanya undang-undang yang mengatur tentang



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengelolaan sampah secara spesifik. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Terkait pengelolaan sampah menjadi perhatian kita semua apalagi Kota Pekanbaru sudah menjadi permasalahan yang cukup lama mengenai sampah. Jadi dalam menyampaikan informasi, kami sebelumnya melakukan perencanaan untuk memaksimalkan tindakan dalam pengelolaan sampah yang berada di Kota Pekanbaru ini”.

Dalam menyampaikan informasi, pihak DLHK Kota Pekanbaru sudah menyusun perencanaan yang akan disampaikan kepada khalayak melalui media sosial guna untuk memaksimalkan kegiatan yang dilakukan. Tidak hanya itu, DLHK Kota Pekanbaru juga melaksanakan sosialisasi pengelolaan sampah agar masyarakat sadar terhadap lingkungan. Berikut hasil wawancara dengan masyarakat.

“Dengan adanya sosialisasi terkait pengelolaan sampah, kami merasa senang karena adanya perhatian pemerintah terhadap masyarakat, kemudian juga ada kegiatan bank sampah, yang mana masyarakat dapat mengumpulkan sampahnya untuk dijadikan uang”.

Sosialisasi pengelolaan sampah ini dilakukan untuk menyadarkan masyarakat terhadap kesehatan lingkungan agar terhindari dari penyakit. Kebijakan yang dibuat berupa adanya bank sampah ini menjadi program yang efektif dalam menangani permasalahan sampah di Kota Pekanbaru.

Program Bank Sampah merupakan program pemerintah Kota Pekanbaru dalam upaya mengurangi sampah dan meningkatkan peran serta masyarakat untuk mengurangi sampah dari sumbernya. Masyarakat dilibatkan secara langsung dalam mengelola sampah





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan cara memilah sampah dari sumbernya dan menyetorkan sampah anorganiknya ke bank sampah terdekat. Tujuan dari pendistribusian ini adalah untuk mendorong masyarakat untuk mengurangi, menggunakan kembali, dan mendaur ulang sampah yang dikenal dengan istilah 3R. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Pengelolaan Sampah Nomor 18 Tahun 2008 yang mewajibkan pengelolaan sampah merupakan kegiatan terencana dan berkelanjutan yang melibatkan pengelolaan dan pengurangan sampah. Melalui sosialisasi dan pendampingan, masyarakat memperoleh pemahaman tentang bagaimana bank sampah dibuat, persyaratan teknis apa yang harus disiapkan, sampah apa saja yang boleh diterima, dan bagaimana bank sampah ditata dan dikelola agar bank dapat berfungsi dan berkembang.

Pengelolaan sampah ini juga dilakukan di media sosial sehingga masyarakat luas juga dapat mengetahui dan memahami bagaimana pengelolaan sampah yang baik. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Iya mesti, karena kita media sosial mulai dari anak-anak muda bahasanya sesuai dengan anak-anak muda”.

Pentingnya media massa dalam menyebarkan informasi terutama terkait permasalahan sampah di Kota Pekanbaru. Dalam penyampaian pesan ini sangat berbeda-beda sesuai dengan umur mulai dari anak-anak sampai orang tua. Dengan adanya permasalahan pengelolaan sampah ini yang menjadi elemen dalam kampanye sampah untuk menentukan tema. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Yang pasti topic/temanya apa berupa jam buang terus untuk pengelolaan di TPSnya”.

Untuk mengkampanyekan sampah ini tentu adanya tema yang disosialisasikan baik itu jam buang hingga pengelolaan di TPS yang telah ditentukan. Sehingga sampah tersebut dapat dikumpulkan kemudian akan diangkut dengan transportasi yang telah ditentukan oleh pemerintah daerah.

Dalam menyampaikan pesan diperlukan media dengan tampilan visual, keselarasan gaya, dan rasa yang konsisten pada media tersebut. Media yang diterapkan adalah penunjang program kampanye, dengan tujuan sebagai sarana untuk menyampaikan edukasi kepada audiens tentang Pengolahan dan Pemilahan Sampah. Media yang dipilih dalam kampanye sosial ini adalah media yang disesuaikan dengan sasaran atau target audiens kampanye sampah. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Pasti, karena kita butuh juga visual dalam menyampaikan edukasi kepada khalayak terkait pengelolaan sampah tersebut sehingga ini menjadi penunjang program dalam mensosialisasikan sampah”.

Untuk menunjang program dalam mengkampanyekan sampah ini tentu adanya penyampaian edukasi kepada khalayak yang sangat dibutuhkan guna untuk menyadarkan masyarakat terhadap sampah, peduli terhadap sekitar sehingga pengelolaan sampah berjalan dengan semestinya. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru menjalankan program penanganan kebersihan melalui pengelolaan sampah secara internal namun tidak terlaksana dengan baik. Program ini dijalankan agar dapat mengatasi kebersihan lingkungan di Kota Pekanbaru terkait persoalan sampah yang masih sulit teratasi, karena

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kurangnya kesadaran masyarakat. Tidak hanya itu, peraturan daerah pengelolaan sampah juga diharapkan dapat mengatasi persoalan sampah namun realitasnya tidak demikian.

### 5.1.3 Saluran

Pemilihan media merupakan langkah yang selanjutnya harus dipertimbangkan dalam proses strategi komunikasi. Unesco memberi petunjuk bahwa dalam melakukan pemilihan media komunikasi, ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu mengetahui sumber daya komunikasi yang tersedia di suatu tempat, mengetahui berapa banyak penduduk yang memiliki tv, radio dan pelanggan surat kabar, terjangkau tidaknya pesan yang akan disampaikan (Cangara, 2014: 146-147).

Untuk melaksanakan sosialisasi pengelolaan sampah tentu adanya dukungan dari masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam mengikuti kegiatan tersebut sehingga masyarakat dilibatkan dalam sosialisasi yang dilakukan oleh DLHK Kota Pekanbaru. Berikut hasil wawancara dari masyarakat.

“Pengelolaan sampah ini tidak lepas dengan adanya keterlibatan pemerintah daerah dengan masyarakat. Nah untuk mensosialisasikan hal tersebut, masyarakat juga harus dilibatkan dalam pelaksanaannya sehingga dapat menyadarkan masyarakat terhadap sampah”.

Dalam melaksanakan sosialisasi pengelolaan sampah ini tentu diperlukan adanya media komunikasi agar dapat memberikan informasi kepada khalayak dan juga sebagai alat penyalur ide, dalam rangka untuk mendapatkan respon dari masyarakat. Selain itu, juga dapat menjangkau sasaran komunikasi yang lebih luas dan juga mempunyai fungsi sosial untuk menjadi alat penerangan bagi masyarakat. Media massa adalah alat yang digunakan dalam penyampaian pesan dari sumber kepada



sasaran dengan menggunakan alat komunikasi seperti surat kabar, radio, film, dan televisi. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Banyak berupa media sosial Televisi, radio, poster, baliho, web dan banyak lainnya agar masyarakat dapat menjangkau informasi-informasi yang kita berikan kepada khalayak”.

Media berfungsi sebagai penyampaian pesan atau informasi kepada khalayak terutama pada program yang dibuat. Dengan media sosial masyarakat dapat menjangkau lebih luas tentang informasi yang disebarluaskan. Penggunaan media sosial sangat berpengaruh besar apabila jika dikelola dengan baik karena informasi dapat tersebar dengan cepat dan siapa saja dapat mengaksesnya. Media sosial juga bisa dijadikan sarana untuk mendekati pihak pemerintah dengan masyarakatnya. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Media yang paling efektif tentunya yang paling banyak berupa media sosial”.

Kampanye media sosial merupakan sebuah kegiatan kampanye yang dilakukan melalui media sosial karena kekuatan media sosial dinilai sangat efektif untuk mempengaruhi masyarakat melalui situs-situs yang ada di media sosial. Tujuan kampanye sebagai berikut; 1. Melibatkan orang-orang untuk terlibat dalam menyebarkan informasi melalui media atau berbicara langsung kepada publik untuk mencegah dan mendorong sikap individu untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan demi kesejahteraan individu maupun publik pada umumnya. 2. Memberikan tekanan kepada para pemegang kekuasaan dari pembuat keputusan untuk mencari dan mendapatkan solusi yang bermanfaat bagi kesejahteraan individu maupun publik pada

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

umumnya. 3. Menginformasikan serta memberikan pendidikan kepada individu dan publik. 4. Melakukan perubahan terhadap perilaku dan sikap demi kesejahteraan hidup individu atau publik. 5. Mengajak masyarakat untuk mengerti, memahami, dan melakukan suatu tindakan tertentu.

Dalam menyusun pesan pada strategi komunikasi pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru ini agar seorang komunikator mampu efektif dalam penyampaian pesan maka diperlukan media seperti banner, brosur poster, media sosial, radio, televisi agar mampu membangkitkan rasa perhatian masyarakat untuk mengetahui hingga ingin melakukan kegiatan penanganan sampah. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Dalam konsistensi ini kita lihat di media sudah jelas seperti komentar dan penyampaian pesan yang disampaikan kepada khalayak melalui instagram, tiktok, website, radio, televisi, banner, poster dan lainnya”.

Dalam seleksi dan penggunaan media pada strategi komunikasi, perlu adanya *combination method* yaitu saluran komunikasi interpersonal dengan saluran komunikasi bermedia, sebab adanya kedua hal tersebut akan mendorong warga semakin bersemangat dalam menjalankan perubahan dalam penanganan dan pengelolaan sampah sekaligus menjadikan kawasannya sebagai *icon* kawasan percontohan edukasi lingkungan hidup di perkotaan, khususnya di Kota Pekanbaru.

#### 5.1.4 Audiens

Audiens adalah sekumpulan orang yang menjadi pembaca, pendengar, pemirsa diberbagai media, dengan pengertian seperti itu, tampaknya akan kecil cakupan yang tersedia bagi berbagai teori audiens lainnya. Sekalipun demikian arti yang nampaknya sederhana itu



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengandung berbagai cara yang berbeda untuk mengkaji kumpulan dan variasi itu sepanjang waktu dan diantara berbagai tempat dalam realitas dan konsepsi audiens (Dennis, 1998:185)

Melakukan analisis terhadap khalayak sasaran komunikasi tentunya akan mempermudah sebuah lembaga untuk menentukan siapa komunikator yang nantinya akan menyampaikan pesan yang informatif dan persuasif. Khalayak bisa berupa individu, kelompok, publik tertentu atau umum. Strategi komunikasi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dalam menentukan khalayak sasaran dalam mensosialisasikan pengelolaan sampah adalah seluruh masyarakat Kota Pekanbaru, tidak ada kriteria khusus dalam penentuan khalayak sasaran dalam sosialisasi pengelolaan sampah ini. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Dalam kampanye sampah ini tentu kita menentukan segmen-segmennya terlebih dahulu sesuai dengan target yang sudah dibuat”.

Kemudian untuk melaksanak kampanye sosialisasi pengelolaan sampah ini ditentukan sesuai dengan segmen-segmen yang dipilih karna ini akan berpengaruh dalam pelaksanaan kampanye tersebut. Dengan adanya media sosial ini menjadi salah satu dampak dan perhatian khusus bagi masyarakat mengenai informasi yang disebarluaskan. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Segmen khusus ini adalah media sosial karena sangat menjangkau masyarakat luas dalam penyampaian informasi”.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perkembangan teknologi informasi membawa sebuah perubahan dalam masyarakat. Lahirnya media sosial menjadikan pola perilaku masyarakat mengalami pergeseran baik budaya, etikan dan norma yang ada. Media sosial adalah sebuah media online, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual. Adanya media sosial telah mempengaruhi kehidupan sosial dalam masyarakat. Perubahan-perubahan dalam hubungan sosial (social relationships) atau sebagai perubahan terhadap keseimbangan (equilibrium) hubungan sosial dan segala bentuk perubahan-perubahan pada lembaga-lembaga kemasyarakatan didalam suatu masyarakat yang mempengaruhi system sosialnya termasuk didalamnya nilai-nilai, sikap dan pola perilaku diantara kelompok-kelompok dalam masyarakat.

Dengan pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru ini masih kurang efektif, maka masyarakat masih ada keluhan terhadap tindakan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan karena adanya penumpukan-penumpukan sampah yang dapat menyebabkan pencemaran polusi udara. Pernyataan ini disampaikan oleh masyarakat dalam wawancaranya.

“Semakin hari sampah itu semakin banyak karena petugas dari Dinas tidak mengambil sampah tersebut. Kita lihat petugas tersebut mengambil sampah dua kali dalam sebulan, tentunya sampah ini menjadi menumpuk dan membusuk”.

Permasalahan sampah semakin banyak karena petugas kebersihan tidak menjemput sampah sehingga sampah yang sudah dikumpulkan oleh masyarakat dapat membusuk dan menumpuk.



Akibatnya masyarakat tidak nyaman dengan polusi udara maupun kesehatan. Akhirnya masyarakat membuat laporan dan menyebarkan informasi melalui media massa.

Fokus dari kegiatan sosialisasi ini adalah penyebarluasan informasi dan pengembangan pemahaman mengenai pengurangan, pemilahan, penggunaulangan dan daur-ulangan sampah kepada komponen masyarakat. Sasaran dari kegiatan kampanye tersebut adalah supaya terbentuk kesadaran dan komitmen masyarakat dalam pengelolaan sampah dengan prinsip 3R. Selain itu diharapkan dapat merubah cara pandang (paradigma) masyarakat terhadap sampah dan pentingnya kebersihan lingkungan, merubah perilaku masyarakat baik dalam mengelola dan mengolah sampah ditempat tinggalnya maupun lingkungan sekitarnya, merubah perilaku masyarakat agar tidak membuang sampah secara sembarangan. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Kita ada memiliki pelayanan call center, jika ada keluhan, laporan dan saran dari masyarakat agar dapat menghubungi kami melalui call center tersebut”.

Untuk meningkatkan pelayanan pengelolaan sampah, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru telah mengembangkan inovasi Call center pengaduan terkait sampah di fasilitas umum, sungai, lahan atau sampah di TPS yang meluber dapat menghubungi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru untuk ditangani atau dikoordinasikan dengan pihak terkait. Layanan pengaduan ini adalah sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Kota Pekanbaru. Untuk itu, berharap

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peran masyarakat dalam pemanfaatan layanan pengaduan masyarakat melalui Call Center agar lebih dioptimalkan oleh masyarakat sebagai bagian dari peran aktif masyarakat untuk bersama-sama dengan penyelenggara negara membangun Kota Pekanbaru yang lebih baik.

#### 5.1.5 Variabel Konteks

Sampah merupakan bagian dari masalah lingkungan yang sangat dipengaruhi oleh jumlah penduduk dan aktivitas sosial ekonomi dan budaya yang dilakukannya, teknologi serta organisasi sosial yang berkembang. Semakin banyak jumlah penduduk semakin banyak aktivitas sosial ekonomi dan budaya yang dilakukan, semakin banyak energi yang dikonsumsi dan limbah atau sampah yang dihasilkannya pun meningkat. Kualitas sampah yang dihasilkannya juga cenderung semakin banyak sampah yang tidak dapat membusuk (*refuse*).

Partisipasi masyarakat merupakan bagian yang sangat penting dalam pengelolaan sampah. Tanpa partisipasi masyarakat, program pengelolaan sampah tidak akan pernah tuntas. Dalam hal ini, masyarakat harus mengerti dan berpartisipasi bila perlu juga berubah sikap, sehingga bersedia membantu mulai mengurangi volume sampah, perbaikan kualitas sampah, membuang sampah pada tempatnya, sampai pada penyediaan lahan, dan pemusnahan sampah. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Dengan faktor sosial dan budaya, pengelolaan sampah ini sangat berpengaruh dalam strategi komunikasi public, sehingga dengan membuang sampah di pinggir TPS menjadi kebudayaan masyarakat kita, membuang sampah pada jam buang nya juga sudah menjadi kebudayaan masyarakat”.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk pengelolaan sampah ini menjadi dampak bagi faktor sosial dan budaya karena masyarakat tidak memiliki kesadaran tersendiri terhadap sampah. Sehingga masyarakat menganggap masalah kecil terhadap sampah padahal ini yang membuat lingkungan tidak sehat.

Dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah secara formil merupakan wujud pemenuhan hak masyarakat untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, sesuai dengan ketentuan Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Undang-undang ini menjadi payung hukum pengelolaan sampah secara terpadu dan komprehensif yang memberikan kepastian hukum bagi masyarakat untuk memperoleh layanan pengelolaan sampah yang baik, di samping mengatur kejelasan hak, tugas, wewenang, dan tanggungjawab pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Iya pasti ada, contohnya seperti bahasa melayu dan bahasa Indonesia serta undang-undang terkait pengelolaan sampah juga ada di Undang-undang Nomor 18 tahun 2008”.

Kondisi sosial ekonomi adalah suatu keadaan atau kedudukan yang diatur sosial dan merupakan seseorang dalam posisi tertentu dalam struktur sosial masyarakat, pemberian posisi ini disertai pula dengan posisi tertentu dalam struktur sosial masyarakat, pemberian posisi ini disertai pula dengan seperangkat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pembawa status. Sosial ekonomi adalah kedudukan atau posisi seseorang dalam kelompok masyarakat yang ditentukan oleh jenis aktivitas ekonomi, pendidikan serta pendapatan. Berikut hasil



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Iya pasti, karena politik ini berpengaruh sangat besar terutama mempengaruhi masyarakat”.

Upaya pemanfaatan sampah untuk kepentingan masyarakat dianggap berhasil apabila produk yang dihasilkannya bermanfaat bagi masyarakat dan mempunyai nilai ekonomi sehingga dapat dijual. Selain itu, manfaat dari berbagai hasil pengolahan sampah juga terlihat ketika dapat dirasakan manfaatnya oleh banyak orang dan mempunyai nilai ekonomi yang besar sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap perekonomian masyarakat yang mata pencahariannya sangat bergantung pada pengumpulan sampah yang ada. tempat pembuangan sampah. Untuk mencapai hal tersebut tentunya harus dilakukan upaya pengelolaan hasil pemanfaatan limbah dan pemasaran hasil produksi pemanfaatan limbah agar dapat dijual.

Terkait pengelolaan sampah ini tentu adanya kendala/hambatan dalam pelaksanaan program, baik itu dari masyarakat maupun pemerintah. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

“Pasti ada, karena untuk menjalankan suatu program tentu adanya rintangan dan hambatan dalam pelaksanaannya”.

Untuk menghadapi kendala dalam melaksanakan program pengelolaan sampah ini berupa adanya diskusi, sikap masyarakat kurang terbuka dalam menghadapi perubahan, minimnya pengetahuan masyarakat terkait program yang dilaksanakan dalam pengelolaan sampah tersebut. Namun adanya sosialisasi ini hanya sebagai



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sosialisasi, masyarakat juga tidak sadar terhadap lingkungan terutama terhadap sampah. Berikut hasil wawancara dengan masyarakat.

“Adanya sosialisasi tersebut, masyarakat masih tidak mematuhi atau tidak adanya kesadaran terhadap sampah padahal inilah yang menjadi pengaruh yang sangat besar di lingkungan”.

Kebersihan lingkungan dan sampah menjadi salah satu faktor dari kesehatan masyarakat. Sosialisasi ini bertujuan untuk mengubah pola pikir masyarakat dalam menjaga kesehatan dan juga dalam pengelolaan sampah yang berasal dari lingkungan rumah tangga.

Pentingnya kegiatan seperti ini sehingga masyarakat yang kurang sadar dan paham dalam menjaga kesehatan dan kebersihan lingkungannya jadi tahu bagaimana pentingnya dalam menjaga kebersihan diri sendiri dan juga lingkungan sekitar. Namun di sisi positif sosialisasi ini dilakukan juga ada karena banyak ilmu pengetahuan tentang sampah.

## 5.2 Pembahasan

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi serta teknik pengumpulan data tentang Komunikasi Publik Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Dalam Pengelolaan Sampah di Kota Pekanbaru dengan teori yang digunakan adalah model *Communication-Persuasion Matrix* yang memiliki lima indikator yaitu:

### 5.2.1. Sumber

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru terus berupaya untuk pengelolaan sampah walaupun dengan adanya kekurangan sumber daya manusia dan sarana dan prasarana tetapi pihak dinas terus mensosialisasikan pengelolaan sampah kepada masyarakat



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berupa adanya bank sampah. Pemerintah daerah sudah menganggarkan dana untuk pengelolaan sampah namun sampai saat ini dengan tenaga sumber daya manusia di bidang Bimas tidak tercover sehingga masyarakat mudah mengeluh di media sosial. Media sosial sangat berperan aktif dalam pengelolaan sampah berupa laporan dari masyarakat maupun influencer yang memposting di media sosial. Dari sumber yang kita dapatkan, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru berupaya agar program yang dibuat dapat berjalan efektif guna untuk mengurangi penumpukan sampah di tengah-tengah masyarakat.

#### 5.2.2. Pesan

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru sudah menyampaikan informasi terkait pengelolaan sampah. Dinas tersebut membuat program bank sampah guna untuk mengurangi penumpukan sampah sehingga masyarakat dapat memanfaatkan sampah dan mengumpulkan sampah dengan baik. Dalam menyampaikan informasi tentu perlunya penentuan visual yang menarik agar khalayak dapat tertarik untuk membaca dan memahaminya. Dengan menyebarkan informasi, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru menggunakan media massa agar dapat memberikan edukasi pengelolaan sampah guna menunjang program yang dibuat oleh dinas tersebut.

#### 5.2.3. Saluran

Dalam pelaksanaan sosialisasi pengelolaan sampah untuk menjangkau sasaran komunikasi yang lebih luas dan juga mempunyai fungsi sosial untuk menjadi alat penerangan bagi masyarakat, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru perlunya media massa dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat agar khalayak mengetahui dan memahami terkait pengelolaan sampah.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk saluran yang digunakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru berupa radio, televisi, media, instagram, tiktok, poster, baliho, website dan lainnya. Tujuan dilakukan sosialisasi ini adalah untuk mengubah sikap masyarakat akan peduli terhadap lingkungan. Pemanfaatan media massa dalam strategi komunikasi memerlukan kombinasi yaitu saluran komunikasi interpersonal dengan saluran komunikasi massa, karena hadirnya kedua hal tersebut mendorong warga untuk semangat dalam pengelolaan sampah dan melaksanakan perubahan pengelolaan sampah.

#### 5.2.4. Audiens

Komunikasi publik Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dalam menentukan khalayak sasaran dalam mensosialisasikan pengelolaan sampah adalah seluruh masyarakat Kota Pekanbaru, tidak ada kriteria khusus dalam penentuan khalayak sasaran dalam sosialisasi pengelolaan sampah ini. Untuk mensosialisasikan pengelolaan sampah ini dibutuhkan tingkat kesadaran dan komitmen masyarakat terhadap pengelolaan sampah sesuai prinsip 3R. Selain itu diharapkan dapat mengubah cara pandang (paradigma) masyarakat tentang sampah dan pentingnya kebersihan lingkungan, mengubah perilaku masyarakat dalam pemanfaatan dan pengolahan sampah baik rumah tangga maupun lingkungan, mengubah perilaku masyarakat agar tidak membuang sampah sembarangan.

Untuk meningkatkan pelayanan pengelolaan sampah, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru mengembangkan inovasi call center TPS untuk menangani pengaduan sampah mengenai ruang publik, sungai, lahan atau luapan air yang dikoordinasikan dengan lingkungan hidup. Layanan pengaduan ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Kota Pekanbaru.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 5.2.5. Variabel Konteks

Partisipasi masyarakat merupakan bagian yang sangat penting dalam pengelolaan sampah. Tanpa partisipasi masyarakat, program pengelolaan sampah tidak akan pernah selesai. Dalam pengelolaan sampah tentu adanya dampak sosial dan budaya karena masyarakat kurang sadar akan sampah. Sehingga masyarakat menganggap sampah sebagai masalah kecil padahal membuat lingkungan menjadi tidak sehat.

Upaya pemanfaatan sampah untuk kepentingan masyarakat dianggap berhasil apabila produk yang dihasilkan bermanfaat bagi masyarakat dan mempunyai nilai ekonomi sehingga dapat dijual.

Berikut ini penjelasan kendala dan upaya yang muncul dalam pemenuhan tugas Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam pengendalian sampah di kota Pekanbaru, yaitu:

#### 1) Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam implementasi sistem. Sumber daya manusia adalah kekuatan pendorong sistem. Tanpa adanya pengetahuan yang kompeten, handal di bidangnya serta didukung oleh jumlah pegawai yang memadai, maka keberhasilan implementasi sistem tidak akan dapat terwujud. Jumlah pejabat yang ada tidak mencukupi baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

Akibatnya, sistem pengelolaan sampah jelas tidak berjalan baik karena sumber daya manusia yang diperlukan tidak mencukupi. Sumber daya manusia harus ditingkatkan dan direkrut baik dari segi keterampilan maupun jumlah agar sistem pengelolaan sampah dapat berfungsi dengan baik.

## 2) Sarana dan Prasarana

Infrastruktur merupakan elemen pendukung dan faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem. Prasarana yang dimaksud adalah peralatan dan perbekalan yang digunakan dalam proses pengelolaan sampah Kota Pekanbaru. Infrastruktur seperti alat berat yang berguna untuk meratakan dan membuang sampah ke tempat pembuangan sampah tidak memadai.

Oleh karena itu, tahapan pemeliharaan dan perbaikan peralatan harus dilakukan untuk melanjutkan pengoperasian sistem pengelolaan limbah. Selain itu, Pemerintah Kota Pekanbaru dan pengelola sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) juga harus memperhatikan penerapan teknologi modern di tempat pembuangan sampah agar tidak ada lagi sampah yang dihasilkan akan terjadi di masa depan, namun menjadi komoditas yang mempunyai nilai ekonomi.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.