

# Interaksi Publik dan Komunikasi Diafragma

Oleh Gatut Priyowidodo

"KARENA Diusir, Wartawan pun Tinggalkan Istana", demikian judul berita Kelas Politik dan Hukum sebuah harian itu kota beberapa waktu lalu. Kejadian itu dipicu karena Kepala Sub-Bagian Foto dan Pirs Dipi, Ing Armaya Thohir mengusir para jurnalis yang biasa meliput kegiatan Presiden di Istana.

Saat itu, sedang berlangsung rapat antara Presiden SBY dengan menteri dan Panglima TNI dan para kepala staf TNI soal alat utama sistem senjata. Pagi harinya pengusiran wartawan juga terjadi saat Presiden SBY menerima Dirut PT Danareksa Lin Che Wie. Padahal, para wartawan tersebut meliput atas undangan Biro Pirs Istana melalui SMS.

Di Padang lain lagi, akibat pesan berantai via SMS bahwa akan terjadi tsunami hebat menjelang tanggal 30 Desember 2004 lalu, ratusan ribu warga kota Padang tumpah ruah ke jalan menuju bukti untuk mengungsi. Namun tanda-tanda berupa gempa besar yang mendahului tidak ada, masyarakat tetap yakin bahwa berita SMS tersebut benar.

Tidak mau kalah dan ditujuh gagap teknologi informasi (TI), Presiden pun membuka *hotline* 9949 layanan SMS yang buka 24 jam untuk menerima seluruh aspirasi masyarakat tanpa sensor. Apapun pesan yang anda kirim, dalam hitungan detik segera akan memperoleh balasan. Sekalipun merupakan balasan otomatis yang sudah diprogram. Kasus-kasus di atas

sekedar contoh, betapa efektifnya fasilitas SMS dipakai sebagai sarana interaksi dan komunikasi publik. Bahkan dalam kurun satu dasa warsa ini perkembangan teknologi seluler ibarat laju mobil yang tidak terkendali lagi. Sangat pesat, inovatif dan revolusioner. Tidak mengherankan selain dampak positif, manusia juga terstimulasi untuk memanfaatkan keterandalan teknologi seluler tersebut secara menyimpang atau untuk kejelaahan.

## Interaksi publik sebagai berawasan TI

Interaksi publik sebagai sebuah proses sosial sekurangnya dicirikan oleh dua hal yakni adanya kontak sosial dan komunikasi. *Con* atau *cum* (bersama-sama) dan *tango* (menyentuh). Artinya jika menginginkan hasil yang maksimal komunikasi yang dibangun harus dikonstruksi pada tataran bersama-sama dan menyentuh.

Itu sebabnya selain komunikasi, komunikator dan pesan, perhatian serius juga harus ditujukan pada instrumen penyampaian pesan agar komunikasi berlangsung efektif seluruh dengan sasaran yang hendak dituju.

Kemajuan TI selain mengantar kemudahan berinteraksi dan berkomunikasi, tak pelak mempersempit ruang publik diselenggarakannya diskursus secara konvensional. Bentukan ide, gagasan yang mewarnai sebuah diskursus akhirnya harus berlangsung di arena pertemuan maya yang sudah pasti kering akan

nuansa etika, estetika dan sentuhan-sentuhan humanisme.

Bahasa efisiensi dan efektivitas mesti dipungut sebagai kata kunci dalam katalog akselasi transaksi-transaksi sosial. Kehadiran fisik menjadi naot, karena sesungguhnya cukup diwakili dengan simbol-simbol aksara pesan. Tidak hanya itu, wujud dan postur pelaku interaksi pun bisa di sent, tanpa bergulat dengan peliknya alat transportasi, kenakatan BBM ataupun kemacetan lalu-lintas. Kehidupan menjadi praktis dan ekonomis.

Dalam konteks seperti itulah dapat dimengerti mengapa Presiden SBY berusaha mengembangkan pola interaksi publik berawasan TI. Tradisi Kompengapir yang populer sebagai wahana berinteraksi di era pak Harto dulu sekarang mungkin tidak jaman lagi. Jaman berganti, pilihan-pilihan strategi berkomunikasi pun harus disesuaikan dengan perkembangan jaman tersebut.

Sikap, tindakan dan pola perilaku selanjutnya adalah hasil reproduksi perkembangan situasi. Atau mengutip teori strukturasi Giddens (1984) bahwa praktik-praktik sosial adalah hubungan timbal-balik antara agen dan struktur. Interaksi antara struktur dan agen melahirkan tindakan individu.

Tindakan individu ini berlangsung dalam konteks ruang dan waktu tertentu. Itu berarti bahwa tindakan individu itu tidak selamanya tetap, tetapi berbeda dalam ruang dan waktu yang berbeda.

Dengan demikian ruang dan waktu itu dalam banyak hal tidak bersifat eksternal, tetapi internal dalam diri individu. Maka lahirlah konsep bahwa tidak ada agen yang secara dermagan menamngkan dirinya

pada setiap tipe praktik sosial. Atau dengan kata lain, setiap praktik sosial akan berlangsung secara dinamis.

Komunikasi diafragma Lantaran praktik sosial tidak berlangsung permanen, maka inovasi dalam memilih strategi berinteraksi dan berkomunikasi menjadi sebuah keniscayaan.

Teknologi telekomunikasi bergerak menawarkan banyak fasilitas. Dari suara (*voice*), SMS, *visual/MMS*, info terkini hingga email. Alternatif tersebut sengaja disediakan operator penghasil jasa sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan.

Memperhatikan kemampuan dan daya beli masyarakatnya, maka Presiden SBY memilih layanan SMS sebagai sarana interaksi publik. Tidak mengherankan dalam jangka satu semester *hotline* tersebut beroperasi, sudah jutaan SMS masuk. Bukti keterandalan layanan SMS untuk interaksi publik baik antara pemerintah dengan rakyat atau antarindividu dengan individu yang lain sudah teruji.

Ada tiga alasan mengapa SMS dipilih sebagai sarana interaksi dan komunikasi publik. Pertama dialogis, artinya layanan ini sekalipun tidak bersuara tetapi si penerima pesan akan segera memberi respon. Untuk satu topik misalnya, bisa terjadi empat-lima kali kirim pesan. Pada jarak, ruang dan lokasi yang berbeda, seorang pengirim dan penerima pesan bisa melakukan transfer informasi tanpa mengganggu pihak lain. Fragmentaris artinya

maniak SMS akan segera lahu kata-kata akronim apa yang pesat berkembang di belantara per-SMS-an. Misalnya, *terimakasih* disingkat *tq*, aku disingkat *aq* dan lain-lain. Hingga pening kepala dicari di kamus pasti tidak menemukan kependekan-kependekan seperti itu.

Bahasa gaul pun tidak cukup akomodatif dengan isitiah tersebut. Karena sifat dan fungsinya yang berbeda. Kosakata SMS cukup dituliskan.

Sebab itu bila tidak paham akan segera lekas mengerti jika kata-kata tersebut dikaitkan seluruh pesan ditulis dengan singkatan pasti membingungkan. Bedanya dengan bahasa gaul, bahasa gaul dilafalkan. Tentu tidak mungkin kalau melafalkan *tq*.

Alasan ketiga mahahemat artinya dibanding komunikasi ucapan, SMS amat murah. Pesan sampai tujuan, dalam tempo singkat, biaya yang dikeluarkan amat hemat. Bagi konsumen amat menguntungkan, bagi pihak operatorpun tidak merugikan. Bahkan sektor layanan SMS sebagai bisnis eceran, keuntungannya amat menguntungkan.

Mengikuti keberhasilan Presiden SBY, dalam mengembangkan strategi interaksi publik melalui jalur komunikasi SMS diafragma, Menteri Kesehatan Siti Fadilah Supari pun turut memasang *hotline* kesehatan 9611, untuk menampung aspirasi masyarakat. Respon masyarakatpun amat antusias karena isu itu burung, BDB, folio yang sekarang lagi mewabab.

■ Gatut Priyowidodo Dosen FISIPOL Univ. Ekasakti dan Direktur Humanity and Social Community Studies /HSCS/ DANAWA