

[SNP – 39]

Negosiasi Ketegangan Komunikasi: Studi Dialektika Relasional Tenaga Fasilitator Lapangan Pada Program Bedah Rumah

Yoedo Shambodo^{1*}, Irwa R. Zarkasi¹, Gusmia Arianti¹, Hany Nur Fadia¹

¹Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Al Azhar Indonesia
Jl. Sisingamangaraja Kebayoran Baru, Jakarta 12110
E-mail untuk Korespondensi: yoedo.shambodo@uai.ac.id

Abstract - Field facilitators (FFs) play a crucial role in assisting aid recipients in implementing the Self-Help Housing Program for Low-Income Communities (MBR) run by the Ministry of Public Works and Housing. Their role as communication liaisons between the government, aid recipients, and building material providers often leads to communication tensions due to differing interests and understandings of regulations and expectations in the field. This study aims to examine how FFAs manage the conflicts and tensions that arise in their interactions. This research utilizes the Relational Dialectics theory developed by Leslie Baxter and Barbara Montgomery. This study employed a descriptive qualitative approach through in-depth interviews and documentation review for data collection. The informants were FF coordinators in the Bandung, Bogor, and Malang City areas. The results indicate that FFs encounter various obstacles in carrying out their duties, including communication, resource, and environmental issues. Facilitators need to manage tensions with various communication strategies across stakeholders, beneficiaries, and building material providers. This research confirms that not only technical aspects contribute to the success of the Self-Help Housing Program, but also the FF's ability to negotiate tensions through selective openness and negotiation of meaning. Therefore, communication is a crucial factor in building trust, cooperation, and the sustainability of a community-based empowerment program.

Keywords - *Relational dialectics, Communication tension, Self-Help Home Program, Negotiation of Meaning, Field Facilitator*

Abstrak - Tenaga fasilitator lapangan (TFL) memiliki peran penting untuk mendampingi masyarakat penerima bantuan dalam pelaksanaan Program Rumah Swadaya untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) oleh Kementerian PUPR. Tugasnya menjadi penghubung komunikasi antara pemerintah, penerima bantuan, dan penyedia bahan bangunan kerap memunculkan ketegangan komunikasi karena adanya perbedaan kepentingan pemahaman terhadap aturan dan harapan di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana TFL mengelola konflik dan ketegangan yang muncul dalam interaksinya. Teori dalam penelitian ini menggunakan teori Dialektika Relasional yang dikembangkan oleh Leslie Baxter dan Barbara Montgomery. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam dan penelaahan dokumentasi untuk pengumpulan data dengan informan adalah koordinator TFL di wilayah Bandung, Bogor, dan Kota Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TFL dalam menjalankan tugasnya menemui berbagai kendala seperti permasalahan komunikasi, sumberdaya dan lingkungan. Fasilitator perlu mengelola ketegangan dengan berbagai strategi komunikasi dengan cara yang berbeda antara pemangku kepentingan, penerima bantuan, dan penyedia bahan bangunan. Penelitian ini menegaskan bahwa bukan hanya aspek teknis yang mendukung keberhasilan Program Rumah Swadaya, namun juga

kecakapan TFL dalam menegosiasikan ketegangan melalui keterbukaan selektif dan negosiasi makna. Karena itu, komunikasi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan, kerja sama dan keberlangsungan program yang berbasis pemberdayaan masyarakat.

Kata kunci - Dialektika relasional, Ketegangan komunikasi, Program Rumah Swadaya, Negosiasi Makna, Tenaga Fasilitator Lapangan

PENDAHULUAN

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) secara berkelanjutan terus mendorong pelaksanaan program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS). Inisiatif ini, yang dikenal melalui Program Bedah Rumah, merupakan upaya strategis untuk memastikan ketersediaan hunian yang layak huni bagi kelompok Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) [1]. Dalam pelaksanaannya, regulator menerjunkan Tenaga Fasilitator Lapangan (TFL) untuk turut serta mendampingi penerima bantuan dalam melakukan renovasi rumah sesuai syarat rumah yang sehat. TFL menjadi tumpuan bagi keberhasilan dan ketercapaian Program Rumah Swadaya melalui kegiatan penyuluhan. TFL selain melakukan pendampingan mereka juga aktif dalam mensosialisasikan program perumahan kepada masyarakat. Penyuluhan merupakan kegiatan memberikan edukasi kepada masyarakat yaitu dengan memberikan pengetahuan, informasi dan kemampuan baru agar masyarakat dapat membentuk sikap dan berperilaku hidup menurut apa yang seharusnya[2]. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan supaya program dapat berjalan dengan baik, tepat sasaran dan sesuai standar aturan yang berlaku dengan strategi memberdayakan masyarakat untuk menjalankan gerakan swadaya membangun rumah yang layak huni. Penjelasan ini menunjukkan bahwa seorang fasilitator memiliki tugas rangkap. Sebagai komunikator, fasilitator memiliki tanggung jawab untuk menjelaskan regulasi kepada pihak-pihak terkait. Namun selain itu juga harus mampu mempengaruhi masyarakat sasaran untuk memiliki perilaku tertentu sehingga mau berpartisipasi dalam proses pembangunan dalam bentuk renovasi rumah yang sedang diupayakan. Karena itu agar peran dan tanggung jawab TFL mampu berjalan dengan baik, maka perlu diperhatikan faktor-faktor yang akan mempengaruhi efektifitas komunikasi antara fasilitator dengan kelompok sasaran.

Dalam menjalankan tugasnya, fasilitator memiliki empat esensi yang melekat dalam diri fasilitator, yaitu *enabler*, *motivator*, *trainer*, dan *partner*[3]. Pertama, Sebagai *enabler* (pemungkin) fasilitator

harus mampu berperan menggerakkan penerima manfaat untuk mampu menjawab permasalahan dan kebutuhannya sendiri sesuai dengan prosedur yang berlaku. Penerima manfaat diberdayakan untuk mandiri. Kemudian peran kedua adalah sebagai motivator, fasilitator akan berfungsi untuk mendorong kepedulian dan menggerakkan partisipasi penerima manfaat program. Ketiga dalam perannya sebagai pelatih (*trainer*), fasilitator bertanggung jawab menyampaikan pengetahuan dan keterampilan baru kepada penerima manfaat program. Terakhir, peran keempat adalah sebagai *partner* atau mitra. Fasilitator menjadi pembantu penerima manfaat dalam penyelesaian prosedur, memberikan motivasi dan aspek-aspek lainnya.

Kebijakan dan dukungan pembiayaan untuk Program Bedah Rumah sudah disiapkan oleh pemerintah, akan tetapi, implementasi program ini di lapangan kenyataannya tidak selalu berjalan lancar. Prakteknya sering muncul hambatan seperti kendala sumber daya, komunikasi antar pihak, dan masalah ditingkat lokal yang sangat beragam. Misalnya seperti data yang tidak sesuai dilapangan, biaya yang tak memadai, hingga komunikasi yang tidak optimal[4]. Aspek sosial budaya yang ada dimasyarakat mempengaruhi pelaksanaan program tersebut. Ada kecendrungan masyarakat untuk membangun rumah baru dalam kegiatan peningkatan kualitas rumah swadaya sehingga hal ini menjadi tidak sesuai dengan yang sudah diatur oleh kebijakan. Fenomena-fenomena yang terjadi dalam implementasi Program Bedah Rumah ini menurut peneliti disebabkan oleh adanya perbedaan persepsi mengenai ukuran dan tujuan kebijakan, komunikasi, sumberdaya, struktur birokrasi, sikap pelaksana, dan lingkungan. Isu-isu terkait fasilitator yang sering ditemui di lapangan, yang mengakibatkan fasilitator tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik, padahal fasilitator memiliki peran utama untuk mengemban misi program dengan cara transfer pengetahuan, keterampilan, nilai dan perubahan perilaku kepada masyarakat, tetapi tidak terkesan menggurui. TFL berperan menempatkan masyarakat sebagai aktor utama dalam program bedah rumah dalam rangka tercapainya program. Pada tahap sosialisasi dan

jalannya program seringkali TFL tidak punya banyak pilihan dalam menjalin komunikasi. Karakteristik MBR umumnya memiliki tingkat pendidikan rendah, sehingga akses mereka terhadap media, baik konvensional maupun digital menjadi sangat terbatas. Karena itu seringkali sering kali harus langsung terjun ke lapangan dan menggunakan metode tatap muka dalam menjalankan tugasnya[5].

Hubungan antara TFL dan pihak-pihak terkait tidaklah selalu harmonis dan mudah. Seringkali TFL menghadapi tantangan-tangyangan dalam menjalankan tugasnya. TFL harus mampu mempertemukan kepentingan antara penerima bantuan, aturan yang berlaku dan penyedia bahan bangunan yang seringkali memunculkan ketegangan. Buari, Humaizi, dan Kusmanto [6] menguraikan terdapat beberapa kendala yang sering dihadapi oleh TFL, seperti misalnya faktor lingkungan seperti keluarga atau kerabat terdekat yang tidak mendukung. Tidak adanya dukungan dari orang terdekat akan menyulitkan keberhasilan dari program bedah rumah. Dukungan dari keluarga tersebut misalnya bisa berupa tambahan anggaran swadaya maupun bantuan tenaga kerja (tukang) dalam proses renovasi rumah, dengan adanya dukungan bantuan tersebut tentu proses pelaksanaan program akan menjadi lebih mudah dan tepat waktu. Faktor yang lain muncul dari sikap ragu-ragu dari penerima bantuan menjadi penghambat utama kelancaran program bedah rumah. Keraguan ini berdampak pada pelaksanaan yang molor dari jadwal yang disepakati, serta membuat penerima bantuan menjadi kurang kooperatif. Selain itu, perubahan pikiran dari bersedia menjadi tidak bersedia, serta ketidakstabilan keinginan dan kebutuhan penerima bantuan, sangat mengganggu proses program. Inkonsistensi ini menjadikan pelaksanaan program tidak kondusif dan terhambat. Penghambat yang lain adalah hal yang bersifat mistis dengan adanya kepercayaan takhayul mengenai "hari baik" untuk memulai pembangunan yang juga turut menghambat. Akibatnya, pelaksanaan pembangunan seringkali menjadi tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Kemudian ada juga karena kurangnya dukungan dari perangkat desa. Dukungan ini menjadi sangat penting karena berfungsi seperti layaknya ijin atau restu. Tanpa "restu" tersebut, tim pelaksana lapangan (TFL) dan pihak dinas

menghadapi kesulitan dalam proses pendataan dan verifikasi di lapangan.

Walaupun banyak tantangan dalam menjalankan peran sebagai fasilitator, namun peran fasilitator sangat dibutuhkan di lapangan. Fasilitator perlu saling berinteraksi dan menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti dan selalu berubah-ubah.

Dalam teori komunikasi relasional yang dikembangkan oleh Leslie A. Baxter dan Barbara M. Montgomery, dikenal sebagai Teori Dialektika Relasional (*Relational Dialectics*) menjelaskan bahwa dalam setiap hubungan komunikasi terdapat ketegangan yang berlawanan untuk kemudian perlu dinegosiasikan oleh pelaku komunikasi[7].

Program Bedah Rumah

Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) atau yang dikenal sebagai Program Bedah Rumah, adalah salah satu kebijakan dari pemerintah melalui Kementerian PUPR untuk meningkatkan kualitas hunian atau rumah yang layak huni bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Program ini dijalankan dengan mengedepankan semangat gotong royong dan pemberdayaan masyarakat[8]. Hakikatnya program ini pada berfungsi sebagai stimulan bagi keluarga berpenghasilan rendah untuk memperbaiki kondisi rumah mereka yang mengalami kerusakan, baik ringan maupun berat, sehingga menjadi layak huni. Melalui dukungan pemerintah tersebut, masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi secara gotong royong dalam proses perbaikan, baik dengan memberikan bantuan material, dana, tenaga, maupun bentuk kontribusi lainnya. Dengan demikian, pelaksanaan pembangunan rumah swadaya tidak hanya memperbaiki tempat tinggal, tetapi juga memperkuat kembali nilai kebersamaan dan budaya gotong royong di lingkungan masyarakat [9].

Dalam perjalanan program ini, salah satu keberhasilannya didukung oleh TFL yang memegang peran sangat penting yang tidak hanya sebagai pendamping teknis, namun juga pendamping sosial sebagai penghubung antara pemerintah, penerima bantuan, dan penyedia bahan bangunan. FL memastikan seluruh tahapan mulai dari sosialisasi, verifikasi data, hingga pelaksanaan renovasi rumah dilaksanakan sesuai dengan petunjuk teknis[10]. Fasilitator memiliki peran

untuk memastikan bahwa dana benar-benar diterima oleh penerima manfaat dan digunakan sepenuhnya untuk keperluan perbaikan rumah. Selain itu, juga bertanggung jawab memberikan arahan terkait pengelolaan pembelian bahan bangunan agar sesuai dengan kebutuhan tiap rumah.

Meskipun semua proses atau tahapan telah tertuang dalam petunjuk teknis, namun dalam pelaksanaannya TFL seringkali menghadapi berbagai kesulitan atau tantangan dilapangan seperti kemampuan penerima bantuan untuk dapat melakukan pembangunan secara langsung dan kurangnya kemampuan dalam segi administrasi sesuai dengan aturan[11]. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi interpersonal dan membangun hubungan menjadi kunci utama penentu sukses atau tidaknya pendampingan BPS.

Teori Dialektika Relasional oleh Leslie Baxter dan Barbara Montgomery

Teori Dialektika Relasional, yang dikembangkan oleh Leslie Baxter dan Barbara Montgomery, adalah teori komunikasi interpersonal atau antar pribadi yang membahas dinamika yang kompleks dalam perkembangan dan pemeliharaan sebuah hubungan[12]. Menurut teori ini, sebuah hubungan ditandai dengan adanya ketegangan atau dorongan yang saling bertentangan (*kontradiksi*). Kontradiksi dalam sebuah hubungan dalam teori ini akan selalu ada, bersifat permanen dan tidak selalu mempunyai arti yang negatif. Secara mendasar, teori ini berargumen bahwa kehidupan dalam hubungan interpersonal baik itu pertemanan, keluarga, atau hubungan profesional selalu ditandai oleh adanya tarik ulur atau ketegangan yang berkelanjutan.

Baxter dan Montgomery menekankan bahwa tantangannya justru bagaimana individu dalam hubungan tersebut mampu mengelola dan melakukan negosiasi ketegangan tersebut sehingga memberikan dampak yang positif bagi kelangsungan hubungan. Oleh karena itu, komunikasi memiliki peranan yang sangat krusial dan esensial yang berfungsi untuk mengatur ketegangan yang saling bertentangan. Dengan melakukan komunikasi yang terbuka dan efektif, pihak-pihak yang berhubungan dapat mengelola kontradiksi tersebut sedemikian rupa sehingga alih-alih merusak, ia justru memperkaya dan menyehatkan hubungan mereka.

Asumsi ini merupakan asumsi yang mendukung penelitian ini karena berkaitan dengan komunikasi yang digunakan untuk melakukan manajemen konflik sebagai upaya meredakan konflik. Baxter

dan Montgomery mengungkapkan bahwa pendekatan monologis, dualistik dan dialektik dapat digunakan untuk memahami visi dari perilaku manusia. "Pendekatan monologis adalah pendekatan yang membingkai kontradiksi sebagai hanya/atau. Sedangkan pendekatan dualistik adalah pendekatan yang membingkai kontradiksi sebagai dua bagian yang terpisah dan yang terakhir pendekatan dialektik adalah pendekatan yang membingkai kontradiksi"[13]. Sama seperti teori komunikasi lainnya, teori dialektika relasional berdiri atas asumsi-asumsi yang ditemukan oleh para ahli seperti Montgomery dan Leslie Baxter [14]. Asumsi Teori Dialektika Relasional, yang pertama menyatakan bahwa hubungan tidak bersifat linear. Asumsi ini menyatakan bahwa sebuah hubungan terdiri atas keinginan-keinginan yang sifatnya kontradiktif sehingga sangat sulit untuk dapat mengatakan bahwa sebuah hubungan bersifat linear.

Kedua, dalam berhubungan sebuah kehidupan ditandai dengan adanya perubahan-perubahan. Menurut asumsi ini, sebuah hubungan akan mengalami pergerakan baik itu kemajuan maupun kemunduran. Sebuah hubungan yang dalamai atau dilewati oleh dua orang individu akan berbeda antara tahun sekarang dengan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa sebuah hubungan mengalami perubahan. Asumsi yang ketiga, kontradiksi merupakan fakta fundamental dalam hidup berhubungan. Dalam sebuah hubungan, kontradiksi merupakan hal yang tidak dapat dihindari dan akan selalu ada dan akan menciptakan ketegangan antara keduanya. Ketegangan ini membuat hubungan membutuhkan komunikasi agar ketegangan dapat dikelola dengan baik dalam suatu hubungan. Seperti yang telah disinggung sebelumnya bahwa kontradiksi dan ketegangan akan selalu ada dalam suatu hubungan. Kontradiksi dan ketegangan tidak selalu membawa dampak yang negatif dalam suatu hubungan hanya saja perlu dibarengi dengan berlangsungnya komunikasi yang baik agar dapat mengelola kontradiksi dan ketegangan tersebut menjadi positif bagi hubungan. Asumsi ini merupakan asumsi yang mendukung penelitian ini karena berkaitan dengan komunikasi yang digunakan untuk melakukan manajemen konflik sebagai upaya meredakan konflik antara dua pihak yang terlibat karena komunikasi dianggap mampu untuk mengelola dan menegosiasikan kontradiksi-kontradiksi dalam hidup berhubungan.

Selain membahas mengenai asumsi-asumsi, Teori Dialektika Relasional juga memiliki beberapa konsep penting [15]. Pertama mengenai otonomi dan

keterikatan. Setiap orang memiliki keinginan yang belum tentu sama dengan orang lain, otonomi dan keterikatan merujuk pada sebuah ketegangan yang lahir dari keinginan yang berbeda tersebut yang membuat pelaku hubungan akhirnya berkonflik dan memutuskan untuk menjadi semakin jauh ataupun semakin dekat. Kedua adalah keterbukaan dan privasi. Konsep ini memiliki sedikit persamaan dengan konsep otonomi dan keterikatan hanya saja pada konsep ini kedua orang yang terlibat dalam hubungan bukan lagi memilih untuk semakin menjauh ataupun mendekat melainkan memilih untuk menceritakan informasi yang dimiliki atau juga bisa saja pilihan untuk menyimpan rahasia diantara individu yang terlibat hubungan.

Konsep ketiga dalam teori Dialektika Relasional menjelaskan mengenai ketegangan antara kebaruan dan kepastian. Dalam setiap hubungan, praktik komunikasi bersifat dinamis dan selalu berubah. Individu memiliki dorongan untuk mencari kebaruan, yaitu keinginan untuk mencoba hal-hal yang berbeda, spontan, dan tidak terduga agar hubungan tetap hidup dan menarik. Namun, di sisi lain, hubungan juga memerlukan unsur kepastian. Setiap individu membutuhkan stabilitas, keteraturan, dan rutinitas yang memberikan rasa aman. Dengan demikian, manusia secara alami menginginkan adanya perubahan dan tantangan, tetapi pada saat yang sama juga membutuhkan kejelasan dan kestabilan agar terhindar dari rasa cemas maupun ketidakpastian dalam hubungan.

Elemen-Elemen Utama Teori Dialektika Relasional

Teori Dialektika Relasional seperti yang telah dijelaskan sebelumnya menjelaskan bahwa hubungan interpersonal menganggap bahwa hubungan sebagai suatu proses yang terus bergerak dan sarat dengan pertentangan dan ketegangan diantara kebutuhan yang saling berlawanan namun penting untuk menjaga keberlangsungan dari sebuah hubungan. Untuk menganalisis dinamika tersebut, dalam teori ini terdapat beberapa elemen yang menjadi dasar analisisnya, yaitu kontradiksi, totalitas, proses, dan praksis[16]. Elemen-elemen berfungsi sebagai kerangka dasar untuk menjelaskan bagaimana individu dan pasangan dalam suatu hubungan berinteraksi, menegosiasikan perbedaan, dan berupaya mencapai keseimbangan di tengah beragam kepentingan. Elemen pertama yaitu kontradiksi, menyatakan bahwa dalam hubungan interpersonal selalu terdapat ketegangan diantara dua kebutuhan yang saling bertolak belakang, akan

tetapi keduanya sama penting agar hubungan tetap dapat berjalan. Elemen totalitas menjelaskan dalam sebuah hubungan akan selalu terjalin dan dipengaruhi oleh konteks sosial dan aturan atau sistem yang ada disekitarnya. Kedua, elemen proses menekankan kalau dalam hubungan akan bersifat dinamis dan akan berubah seiring dengan berjalannya waktu. Elemen ketiga yaitu elemen praksis menjelaskan jika manusia sebagai individu pembuat keputusan. Individu memiliki pilihan, kebebasan, dan tanggung jawab dalam menanggapi kontradiksi yang muncul dalam sebuah hubungan.

Beberapa penelitian sebelumnya mengenai Program Bedah Rumah, relatif menyoroti pada efektifitas pelaksanaan program, proses penyaluran program, atau kendala teknis dilapangan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Utami [17]. yang menunjukkan bahwa keberhasilan Program Bedah Rumah sangat dipengaruhi oleh pengawasan dan iklim organisasi terhadap kinerja penerima bantuan Rumah Swadaya. Penelitian yang dilakukan oleh Tasmiatun[18]. menjelaskan pada aspek teknis yang harus dikuasai dan dijalankan oleh TFL dalam menjalankan tugasnya mengawal program Bedah Rumah. Menempatkan TFL sebagai pelaksana teknis dan pengawas. Sementara itu, teori *Dialektika Relasional* lebih banyak diterapkan pada konteks hubungan interpersonal dalam bermasyarakat bukan pada konteks komunikasi pembangunan atau pendampingan Masyarakat [19].

Dari penelitian yang ada, studi ini mengajukan pendekatan baru dengan menerapkan Teori Dialektika Relasional pada Program Bedah Rumah Kementerian PUPR. Tujuannya adalah untuk menjelaskan mengenai bagaimana TFL mengelola konflik komunikasi yang timbul dari perbedaan kepentingan dan persepsi antar pihak, dan sejauh mana strategi komunikasi ini mendukung keberhasilan pendampingan serta pemberdayaan masyarakat. Kemampuan menyelesaikan permasalahan di lapangan dari para fasilitator sangat diperlukan agar dapat menjalankan fungsi dengan baik, berperan efektif dan bisa memberi solusi bagi pemerintah. Penelitian ini dilakukan untuk menggali bagaimana TFL mengelola dan mengurangi ketegangan komunikasi yang muncul dalam menjalankan tugasnya. Fokus penelitian ini ada pada proses negosiasi dalam hubungan yang dilakukan TFL ketika menghadapi kontradiksi peran dan dinamika antar pihak dalam program bedah rumah.

METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara mendalam. Selain itu, juga dilakukan analisis dokumen atau teks, yaitu dengan meninjau berbagai dokumen seperti arsip, jurnal, surat kabar, atau media sosial untuk mendapatkan wawasan mengenai topik tertentu dari sudut pandang yang terdapat dalam dokumen tersebut. Data kemudian diolah dengan cara mengelompokkan, memecah menjadi bagian-bagian kecil, dan menyusun ulang. Selanjutnya, peneliti mengidentifikasi pola, menentukan bagian yang penting, serta menarik kesimpulan. Untuk memastikan keandalan hasil, dilakukan teknik triangulasi, yaitu membandingkan data dengan sumber lain agar lebih akurat dan dapat dipercaya. Data dianalisis dengan melakukan pengorganisasian data, kemudian memecahnya menjadi unit-unit dan mensintesisnya. Berikutnya menyusun pola, menentukan bagian yang penting untuk dipelajari, dan menarik kesimpulan. Menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) dilakukan dengan menggunakan triangulasi, yaitu melakukan pemeriksaan data menggunakan sumber lain sebagai pembanding terhadap data tersebut. Pendekatan penelitian adalah kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena peneliti ingin memaparkan suatu kejadian atau peristiwa yang terjadi pada masyarakat secara cermat dan mendalam untuk menggambarkan realitas yang terjadi.

Informan dalam penelitian ini adalah koordinator fasilitator Program Bedah Rumah yang berjumlah tiga orang, masing-masing berasal dari wilayah satuan kerja di Bandung, Bogor, dan Kota Malang pada Direktorat Jenderal (Ditjen) Penyediaan Perumahan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Pemilihan informan dilakukan berdasarkan pertimbangan yang diberikan oleh Direktorat Perumahan PUPR pada tahun 2022. Para informan ini merupakan koordinator fasilitator di tingkat kota atau kabupaten yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program di lapangan. Sebagai koordinator lapangan TFL, informan memiliki tanggung jawab memastikan program berjalan dengan baik mulai dari tahap sosialisasi, verifikasi administrasi, pendampingan dalam pelaksanaan pembangunan rumah swadaya hingga pelaporan. Selain itu koordinator juga bertugas untuk sebagai penghubung dengan pemangku kepentingan dan penerima bantuan sehingga dibutuhkan kemampuan koordinasi dan komunikasi yang baik [20]. Penelitian ini dimulai pada Bulan April 2021 sampai dengan Maret 2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Komunikatif TFL

Dalam rangka untuk membantu MBR memiliki hunian yang layak, maka pemerintah melalui program BPS atau Program Bedah Rumah perlu tidak hanya mempertimbangkan aspek teknis sebagai daya dorong keberhasilan program ini. Aspek teknis yang dimaksud adalah kebijakan dan pembiayaan. Terdapat hal-hal lain seperti bagaimana efektifitas jalannya komunikasi antara para pelaksana program terus ditingkatkan. Dalam hal ini, TFL memegang peranan penting sebagai penghubung antara pemerintah, masyarakat penerima bantuan, dan penyedia bahan bangunan. Teori Dialektika Relasional memandang hubungan interpersonal sebagai proses yang dinamis dan terus bergerak. Dalam konteks ini, individu atau pelaku komunikasi yang terlibat dalam suatu hubungan secara konstan mengalami dorongan dan tarikan yang berasal dari adanya keinginan-keinginan yang bertolak belakang (kontradiksi). Ketegangan yang muncul dari kontradiksi dalam hubungan personal ini adalah hal yang tidak pernah hilang dan akan terus-menerus muncul [21]. Pada dasarnya setiap orang atau masyarakat secara umum cenderung menginginkan kebaikan atau perubahan positif, upaya untuk mencapai tujuan baik tersebut justru sering kali menimbulkan kontradiksi atau pertentangan. Oleh karena itu, salah satu tantangan utama dalam komunikasi adalah mengelola ketegangan dan perbedaan yang tak terhindarkan tersebut agar hubungan dapat tetap berjalan.

Keberhasilan pelaksanaan pendampingan Program Bedah Rumah sangat bergantung pada dukungan sumber daya dan perangkat pendukung yang terencana dengan matang. Lingkup pendampingan ini mencakup rangkaian kegiatan komprehensif, mulai dari sosialisasi program, pendampingan teknis hingga proses pelaporan akhir. Untuk memastikan program ini dapat berjalan secara maksimal dan efektif, diperlukan pembentukan tim pendukung yang handal. Peran tersebut dipegang oleh TFL di tingkat desa atau kelurahan. Merekalah ujung tombak pelaksana di lapangan dengan tanggung jawab yang luas, seperti mendampingi Penerima Bantuan sejak tahap perencanaan, memastikan kelancaran proses bedah rumah hingga selesai, dan mengelola dan menyusun laporan seluruh kegiatan. Dengan adanya TFL yang kompeten, Program Bedah Rumah dapat dilaksanakan secara terstruktur, menjamin bantuan tersalurkan dengan baik, dan pembangunan selesai sesuai target.

Sosialisasi dalam program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya adalah kegiatan untuk memberi informasi mengenai tujuan, aturan, kebijakan, serta segala hal yang terkait dengan program tersebut. Informasi mengenai kebijakan Program Bedah Rumah harus disampaikan oleh TFL kepada kelompok penerima bantuan (KPB) agar mereka memahami isi, tujuan, dan arah program. Dengan demikian, KPB bisa mempersiapkan segala hal yang diperlukan dalam pelaksanaan program agar berjalan efektif dan sesuai tujuannya. Dalam pelaksanaan sosialisasi, tugas ini tidak hanya dilakukan oleh TFL, tetapi juga melibatkan tim teknis dari Kementerian, Dinas PUPR, pihak kelurahan, serta calon penerima bantuan sebagai objek yang menerima informasi.

Pada tahap ini, pendamping dan TFL menjelaskan kepada kepala desa atau pihak desa mengenai apa itu program BSPS. Oleh karena itu, diperlukan kerja sama yang baik dengan kepala desa atau lurah serta pihak terkait agar program BSPS berjalan dengan baik dan tepat sasaran. Pihak desa diharapkan dapat membantu mengumpulkan data masyarakat setempat serta bekerja sama dengan TFL untuk menyelesaikan pelaksanaan program ini. Selanjutnya, kepada penerima bantuan, TFL harus memahami ciri khas dari kelompok penerima dalam proses sosialisasi dan verifikasi yang dilakukan, yaitu MBR. TFL akan melakukan komunikasi langsung dengan cara bertemu muka yang didampingi oleh perangkat desa atau kelurahan. Dokumen yang akan diperiksa meliputi salinan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Selain itu, juga dilakukan pengecekan terhadap kondisi bangunan (rumah tidak layak huni) serta penilaian terhadap kemampuan swadaya dalam bentuk uang, bahan bangunan, hasil ternak, dan hasil kebun.

Peran TFL menunjukkan bahwa mereka tidak sekadar bertugas menjalankan teknis pendampingan, tetapi juga berperan sebagai mediator sosial. TFL memiliki posisi yang unik, khususnya memediasi antara ketiga pihak, yaitu pemerintah melalui Kementerian PUPR, penerima bantuan, dan penyedia bahan bangunan. Dalam tugasnya, TFL harus berhadapan dengan berbagai kepentingan, persepsi, dan kondisi sosial di lapangan yang sering kali saling bertolak belakang. Dinamika kompleks ini secara alami memunculkan ketegangan relasional (*relational tensions*). Situasi ini sejalan dengan pandangan Baxter dalam jurnalnya yang menjelaskan bahwa hubungan manusia pada dasarnya bersifat dinamis, dicirikan oleh adanya

tarik menarik yang konstan antara dua kecenderungan yang saling bertentangan namun sama-sama penting [22]. Situasi tersebut menuntut TFL memiliki kemampuan komunikasi interpersonal dan relasional yang baik agar mampu membangun kepercayaan dan menjaga koordinasi dengan seluruh pihak yang terlibat.

Peran komunikatif ini menjadi poin penting karena TFL harus mampu mempertemukan antara kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dengan realitas sosial masyarakat di lapangan. Proses komunikasi yang dilakukan TFL menentukan bagaimana pesan yang dibangun untuk menyampaikan kebijakan dan aturan teknis tidak hanya dapat diterima dan dipahami, namun juga dijalankan dengan baik oleh penerima manfaat. Dalam peran pendampingan Program Rumah Swadaya, TFL tidak jarang menghadapi dilema antara menjaga jarak profesional (otonomi) dan membangun kedekatan sosial (keterikatan) dengan masyarakat penerima bantuan. Sebagai pelaksana dilapangan, fasilitator wajib patuh pada aturan dan mekanisme yang telah ditetapkan. Profesionalitas ini penting agar TFL tetap objektif, tidak terpengaruh oleh kepentingan pribadi warga penerima bantuan, dan memastikan penggunaan dana sesuai prosedur. Namun, keberhasilan program tidak hanya bergantung pada kepatuhan formal, tetapi juga pada hubungan sosial yang baik antara TFL dan masyarakat.

Hubungan yang akrab, saling percaya, dan komunikatif memudahkan proses kerja sama serta menciptakan rasa memiliki terhadap program. Tantangan antara otonomi dan keterikatan ini menuntut TFL untuk berusaha menyeimbangkan atau menegosiasikan batas kedekatan, misalnya dengan tetap menyampaikan aturan dengan cara yang akrab dan terbuka terhadap warga. Namun tidak terlibat secara emosional atau memihak. Komunikasi dibangun dengan menyesuaikan karakteristik warga, misalnya menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa sehari-hari warga atau menyesuaikan waktu kedatangan sesuai dengan jadwal dimana warga selesai dengan rutinitas pekerjaannya. Dalam konteks ini, seorang TFL akan mengukur keberhasilan dirinya dengan cara ketika mereka mampu menempatkan dirinya sebagai teman sekaligus pemandu, bukan sebagai pengawas.

Berikutnya dalam konsep yang kedua dari teori Dialektika, yaitu keterbukaan dan perlindungan. Praktik ini muncul ketika TFL harus memutuskan

sejauh mana informasi dapat dibuka atau ditahan dalam komunikasi dengan para pihak. kada posisi harus menjalani keterbukaan, TFL harus menyampaikan informasi program secara jelas, seperti jumlah bantuan, syarat, dan tahapan pembangunan. Keterbukaan ini penting untuk membangun kepercayaan dan mencegah kesalahpahaman diantara pemangku yang terlibat dalam pelaksanaan program. Namun, ada pula informasi yang tidak bisa disampaikan seluruhnya kepada masyarakat (privasi), seperti penilaian teknis internal, data administratif diantara penerima bantuan, atau pertimbangan kebijakan dari pusat.

Inilah dilema yang juga sering dialami oleh TFL, dimana jika terlalu terbuka maka bisa menimbulkan kesalahpahaman, kecemburuan sosial diantara penerima bantuan yang dikhawatirkan akan berujung pada konflik antar warga. Karena itu, TFL perlu berperan sebagai penyaring informasi atau *information gatekeeper* untuk menjaga keseimbangan antara transparansi dan perlindungan informasi yang sensitif untuk dibuka kepada warga. Dalam praktiknya, TFL akan menggunakan strategi keterbukaan selektif, yaitu menyampaikan informasi yang relevan dan bermanfaat bagi warga penerima bantuan namun juga sembari menahan hal-hal atau informasi yang berpotensi menimbulkan ketegangan sosial.

Pada konsep kepastian (*predictability*) dan kebaruan (*novelty*). Tegangan ini tampak dalam cara TFL menyesuaikan diri terhadap kondisi lapangan yang beragam dan tidak selalu dapat diprediksi, sambil tetap menjaga kepastian prosedur program. Pembuat kebijakan Program Bedah Rumah (Kementerian PUPR) telah membuat aturan, petunjuk teknis, dan tahapan pelaksanaan program yang baku. Karena itu fasilitator wajib menjalankan semua yang telah diatur sesuai dengan standar supaya pelaporan dan hasil program bisa terukur serta dapat dipertanggungjawabkan. Namun TFL juga dituntut untuk melakukan kebaruan, dimana fleksibilitas dan inovasi harus dilakukan sesuai kondisi di lapangan. Misalnya menyesuaikan metode komunikasi dengan karakter MBR sebagai penerima bantuan seperti penggunaan bahasa daerah yang lebih mudah dimengerti atau penggunaan alat bantu komunikasi yang sesuai dengan yang digunakan oleh warga.

Pada hal yang lain misalnya tuntutan harus mencari solusi yang cepat namun kreatif ketika pengantaran bahan bangunan terlambat, atau kadang diperlukan mediator ketika muncul perbedaan persepsi antara penerima bantuan dengan penyedia bahan bangunan. FL perlu mengelola ketegangan ini

dengan strategi adaptif, yaitu tetap mengacu pada prosedur formal, namun memberi ruang improvisasi agar program bisa berjalan efektif di berbagai konteks lokal dalam koridor waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini, keberhasilan TFL ditentukan oleh kemampuannya membaca situasi sosial dan menyeimbangkan antara rutinitas dan improvisasi.

Negosiasi Makna dan Dinamika Peran TFL

Keberadaan TFL merupakan ujung tombak Program BSPS dalam rangka mensukseskan Program Bedah Rumah. Mereka akan membantu masyarakat khususnya terkait program bedah rumah. Selain mendampingi masyarakat, mereka juga aktif dalam mensosialisasikan program perumahan kepada masyarakat.

Pendampingan yang dilakukan oleh fasilitator dalam program ini bertujuan agar bantuan dapat berjalan dengan baik dan terukur. Tujuannya adalah memastikan MBR tetap terlibat secara aktif agar memenuhi tiga hal penting, yaitu bantuan diberikan kepada orang yang benar-benar berhak, dana digunakan sesuai dengan tujuannya, dan proses dilakukan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Tujuan utama dari program ini adalah dua hal yang sangat penting. Yang pertama adalah penyaluran dana BSPS kepada MBR dapat berjalan lancar. Yang kedua adalah tercapainya program pembangunan fisik yang bertujuan meningkatkan kualitas rumah mereka. Dengan bantuan ini, diharapkan rumah yang sebelumnya tidak layak huni dapat diubah menjadi rumah yang memenuhi standar layak huni. Secara keseluruhan, program ini bertujuan memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup MBR melalui perbaikan infrastruktur perumahan.

Sesuai dengan apa yang telah mereka jalani selama pelatihan, para TFL dapat segera terjun ke lapangan untuk mengecek data dan monitoring di lapangan agar BSPS tersebut tepat sasaran setelah selesai masa pelatihan. Untuk itu, TFL diharapkan dapat bekerja keras dan memahami peraturan terkait program bedah rumah. Seringkali dalam kebijakan yang diterapkan tidak dirancang dengan melibatkan masyarakat setempat yang paham secara mendalam tentang permasalahan yang mereka hadapi. TFL harus mampu menjelaskan kebijakan mengenai program bedah rumah dengan menggunakan bahasa yang sesuai dengan pemahaman MBR. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa fasilitator harus

sangat paham mengenai informasi kebijakan, pemahaman terhadap isi kebijakan juga merata di setiap pelaksana program BSPS, sehingga sikap KPB sesuai dengan tujuan dari kebijakan tersebut.

Pada tahapan sosialisasi temuan dilapangan memperlihatkan bahwa TFL berfungsi sebagai penegosiasi makna (*meaning negotiator*). Dalam menjalankan peran ini, mereka berhadapan dengan berbagai interpretasi atas kebijakan dan bantuan yang diberikan. Masyarakat sering kali memahami bantuan BSPS sebagai “hibah penuh,” sedangkan pemerintah menekankan sifat stimulan yang berarti penerima juga harus berpartisipasi. Ketegangan pemahaman ini diselesaikan TFL melalui pendekatan komunikasi partisipatif, yakni dengan menjelaskan makna program secara dialogis dan memberdayakan masyarakat agar aktif dalam proses pembangunan rumahnya sendiri. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga transformatif mengubah cara pandang masyarakat terhadap bantuan pemerintah.

TFL memiliki peran penting sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat penerima bantuan. TFL bertugas memastikan bahwa setiap tahapan program berjalan sesuai ketentuan, sekaligus menjadi mediator ketika muncul perbedaan pandangan atau potensi kontradiksi antara pihak pelaksana dan warga penerima. Melalui pendekatan partisipatif dan komunikasi yang terbuka, TFL berupaya membangun kesepahaman bersama agar pelaksanaan program dapat diterima dan dijalankan secara efektif oleh masyarakat. Salah satu bentuk konkret peran TFL dalam menjembatani kepentingan dan pandangan warga terlihat dalam kegiatan rembuk warga.

Rembuk warga merupakan forum musyawarah terbuka yang melibatkan partisipasi masyarakat desa atau kelurahan dalam pengambilan keputusan terkait pelaksanaan program BSPS. Dalam kegiatan ini, warga membahas pembentukan Kelompok Penerima Bantuan (KPB) yang beranggotakan ketua, sekretaris, bendahara, dan anggota lainnya. Pembentukan KPB bertujuan untuk mempermudah komunikasi dan koordinasi antar penerima bantuan, serta mendorong ketua kelompok agar dapat memotivasi anggota lain dalam membangun rumah layak huni. Selain itu, rembuk warga juga menjadi wadah untuk menyepakati proses survei toko dan kontrak pembelian bahan bangunan yang diperlukan.

Peran fasilitator sangat penting di tahap setelah pertemuan warga, karena mereka membantu ketua KPB untuk mengumpulkan kebutuhan bahan bangunan yang diperlukan oleh anggota kelompok dalam proses renovasi rumah. Setelah itu, fasilitator juga membantu KPB bernegosiasi dengan toko bangunan sampai mencapai kesepakatan harga. Dalam proses ini, fasilitator bertindak sebagai mediator untuk menghubungkan kebutuhan penerima bantuan dengan pemilik toko bangunan, terutama dalam hal harga dan jadwal pengiriman bahan. Dalam konteks ini, hubungan antara penerima bantuan dan penyedia material seringkali sudah ada sebelumnya, bahkan dalam bentuk yang sangat akrab karena toko bangunan berada di sekitar wilayah penerima bantuan. Keterakraban ini mempermudah koordinasi, tetapi juga membawa risiko kehilangan batas profesional. Dalam menghadapi situasi ini, TFL perlu menyeimbangkan tingkat kedekatan dengan jarak profesional agar hubungan tetap produktif dan etis. Menurut Baxter keseimbangan ini bukanlah kondisi yang tetap, melainkan hasil dari proses komunikasi reflektif yang terus-menerus[23]. Dengan menjaga batasan peran secara sadar, TFL dapat membangun hubungan yang hangat tanpa mengorbankan integritas profesional.

Dalam kerangka teori Baxter dan Montgomery, negosiasi makna ini mencerminkan proses dialogis yang berkelanjutan dan kemudian memunculkan ketegangan dialektis, di mana hubungan antar pihak terus dibentuk dan diatur ulang berdasarkan interaksi sehari-hari. Ketegangan dialektis muncul karena kita memiliki kebutuhan atau keinginan yang saling berlawanan pada saat yang sama, dan kita tidak bisa memenuhi keduanya secara maksimal.

Dalam tugas pendampingan, TFL sering menghadapi ketegangan dialektis, yaitu situasi ketika ada dua kebutuhan atau kepentingan yang sama-sama penting tetapi saling bertentangan. Ketegangan ini bukan berarti ada masalah, tetapi merupakan kondisi alami dalam hubungan sosial antara TFL, warga, dan pihak pemerintah. Ketegangan bukan berarti hubungan itu buruk atau gagal, sebaliknya, pertentangan ini adalah bagian normal dan konstan yang membentuk dinamika sebuah hubungan. Hubungan yang sehat adalah hubungan yang berhasil mengelola ketegangan ini secara berkelanjutan[24]. Saat warga ingin cepat membangun rumah, tetapi prosedur pencairan dana harus melalui tahap verifikasi. TFL menggunakan

komunikasi untuk menenangkan warga, menjelaskan prosedur, dan menjaga kepercayaan.

Pada hal yang lain, misalnya ketegangan muncul dari adanya perbedaan persepsi. Ketika diskusi di kelompok penerima bantuan, terjadi ada warga yang mempersepsikan bahwa program terlalu rumit, sehingga muncul ketegangan baru yang sebenarnya terbentuk dari proses komunikasi. Dalam proses ini, TFL berperan penting dalam mengarahkan pembicaraan, menjelaskan makna kebijakan, dan menghindari kesalahpahaman yang bisa memperbesar kontradiksi.

Butuh keahlian komunikasi dari TFL untuk mampu memberikan pemahaman yang baik mengenai program. Seringkali penerima bantuan harus berulang-ulang untuk memahami program ini, disebabkan karena mungkin kurang terdengar. Selanjutnya itu, selain dari pihak penerima bantuan pasti ada tetangga- tetangganya juga yang memiliki rumah tidak layak huni, namun tidak terdata untuk mendapatkan bantuan. Ini yang kemudian menjadi polemik. TFL perlu memberikan pemahaman kenapa salah satu warga lebih layak untuk mendapatkan bantuan daripada yang lain. Perlu penjelasan mengenai skala prioritas mengenai rumah warga yang mana terlebih dahulu akan direnovasi dengan melihat kondisi rumah. Dalam situasi seperti ini, TFL tidak selalu dapat menyelesaikan ketegangan secara mandiri. Oleh karena itu, TFL sering membutuhkan keterlibatan pihak lain yang memiliki pengaruh sosial untuk membantu mencairkan situasi, salah satunya adalah tokoh masyarakat, tokoh agama, atau figur informal yang dihormati oleh warga.

Situasi yang dialami TFL juga kadangkala berhadapan dengan faktor budaya masyarakat setempat yang menjadi salah satu faktor kendala, terutama jika dihubungkan dengan jadwal pelaksanaan renovasi rumah yang telah ditetapkan dalam program. Sebagai contoh, baik di Jawa Barat maupun Jawa Tengah ditemukan situasi bahwa membangun rumah harus menunggu nunggu tanggal bagus atau minta saran dari Pak Kyai. Terdapat kepercayaan ada musim larangan untuk merenovasi atau membangun rumah, menyebabkan progres bedah rumah ada yang cepat ada yang lambat. Tergantung pada bagaimana pemecahan masalah atas kepercayaan tersebut. Menghadapi kondisi

yang demikian, sekali lagi TFL perlu melibatkan pihak-pihak yang memiliki pengaruh sosial.

Tokoh masyarakat memiliki modal sosial berupa kepercayaan, kedekatan emosional, dan legitimasi budaya yang tidak dimiliki oleh TFL sebagai pendamping teknis. Ketika terjadi ketegangan misalnya warga merasa ragu terhadap aturan program, menolak prosedur yang dianggap berbelit, atau curiga terhadap mekanisme penerimaan bantuan kehadiran tokoh masyarakat dapat berfungsi sebagai *penengah* yang memberi penjelasan dengan bahasa yang lebih dipahami warga. Tokoh ini juga dapat memperkuat kredibilitas pesan TFL sehingga penjelasan tentang prosedur, aturan penggunaan dana, atau pentingnya musyawarah menjadi lebih mudah diterima.

Selain berperan sebagai mediator, tokoh masyarakat dapat membantu TFL merekonstruksi makna atau persepsi warga terhadap program. Dalam teori dialektika relasional, ketegangan sering kali muncul karena adanya benturan makna atau interpretasi. Dalam perspektif Teori Dialektika Relasional, Baxter & Montgomery[25]. menekankan bahwa dalam menyelesaikan ketegangan diantara dua pihak sering membutuhkan orang untuk membantu menyelesaikan. Dibutuhkan pihak ketiga sebagai *meaning negotiator* untuk membantu mengurai kontradiksi sehingga tercapai kesepakatan.

Tokoh yang dihormati dapat membantu mempermudah pemaknaan atas program melalui narasi yang lebih dekat dengan budaya lokal dan nilai-nilai komunitas. Kolaborasi atau kerja sama ini sekaligus juga memperkuat modal kepercayaan sosial (*social trust*) yang sangat penting dalam keberhasilan fasilitator. TFL menunjukkan keterbukaan dan kerendahan hati dengan tanpa harus kemudian terlihat memaksakan otoritas teknisnya demi kepentingan masyarakat. Melalui kolaborasi dengan tokoh setempat, TFL dapat mengelola ketegangan hubungan secara lebih efektif, menciptakan ruang dialog yang lebih aman sekaligus memastikan kelancaran implementasi program dengan tetap menjaga keharmonisan sosial di antara masyarakat penerima bantuan.

KESIMPULAN

Dalam menjalankan tugasnya, TFL dihadapkan pada bermacam dinamika, kepentingan, dan persepsi. Karena dalam Program Bedah Rumah, TFL harus

melakukan komunikasi dan koordinasi dengan banyak pihak. Seperti para pemangku kepentingan, masyarakat penerima manfaat, toko bahan bangunan, dan bank atau pos. TFL tidak hanya menjadi pelaksana teknis, tetapi juga aktor komunikasi relasional yang terus menegosiasikan kontradiksi-kontradiksi peran. Melalui otonomi dan keterikatan, keterbukaan dan privasi, serta kebaruan dan kepastian TFL membangun hubungan dialogis yang memungkinkan program berjalan secara partisipatif dan berkelanjutan.

TFL yang handal harus memahami dan menguasai konteks program yang difasilitasi, memahami isu dan permasalahan yang dihadapi, bisa menemukan isu strategis atau inti permasalahan dan apa yang harus dilakukan. Beragamnya sebaran lokasi dengan karakteristik masyarakat penerima manfaat yang beragam, menuntut adanya pendampingan secara intensif oleh TFL guna memberikan pemahaman pada segenap pihak, menggerakkan peran aktif masyarakat, serta mengawal kegiatan berjalan sesuai prosedur dan memenuhi seluruh prinsip kegiatan. Pendampingan dilakukan oleh fasilitator yang memiliki kompetensi dalam pemberdayaan masyarakat. Fasilitator perlu memahami bagaimana menjaga hubungan yang baik melalui komunikasi untuk mewujudkan rumah sehat layak huni sesuai aturan yang telah ditetapkan. Ketika TFL berkomunikasi, di dalam proses interaksi dengan berbagai pihak. TFL akan selalu berusaha mendamaikan keinginan keinginan yang saling bertolak belakang, namun juga tidak menghapuskan kebutuhan para pihak tersebut pada kedua bagian yang saling bertolak belakang. Mengajak pihak pihak berkonfrontasi dan musyawarah dan mengambil hikmah.

Dengan demikian, keberhasilan pendampingan dalam Program Rumah Swadaya bukan hanya bergantung pada kepatuhan terhadap prosedur yang ditetapkan pembuat kebijakan. Sebaliknya, hal ini sangat ditentukan oleh kemampuan membangun hubungan dan keterampilan komunikasi Tenaga Fasilitator Lapangan (TFL) dalam menangani dan menselaraskan dinamika serta kontradiksi sosial yang kompleks di lapangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada Lembaga Penelitian, Inovasi dan Pemberdayaan Masyarakat (LPIPM) dan Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Al Azhar Indonesia (UAI) yang telah menjadi sponsor dalam penelitian ini dalam bentuk *Competitive Research Grant (CRG)* pada tahun 2021.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Kementerian PUPR pastikan program BSPS tepat sasaran dan bebas pungutan [Internet]. *pkp.go.id*. 2024 Sep [diakses 10 Okt 2025]. Tersedia pada: <https://pkp.go.id/berita/detail/kementerian-pupr-pastikan-program-bsps-tepat-sasaran-dan-bebas-pungutan>
- [2] Nasution Z. *Komunikasi pembangunan*. Depok: Rajawali Pers; 2015. hlm. 69.
- [3] Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Menjadi fasilitator perkim yang handal [Internet]. *Perkim.id*. 2024 Sep [diakses 10 Okt 2025]. Tersedia pada: <https://perkim.id/perumahan/menjadi-fasilitator-perkim-yang-handal/>
- [4] Buari S, Humaizi H, Kusmanto H. Implementasi program bedah rumah tidak layak huni di Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman serta Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. *Perspektif*. 2024;13(3):891–900. Tersedia pada: <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i3.12250>. Diakses pada: 20 Okt 2025.
- [5] Shambodo Y, Zarkasi IR, Asri R, Wijayanti T. Komunikasi pembangunan Program Sejuta Rumah pada masyarakat berpenghasilan rendah. *Jurnal Al Azhar Seri Sosial*. 2025;6(1). Tersedia pada: <http://dx.doi.org/10.36722/jaiss.v6i1.3790>. Diakses pada: 20 Okt 2025.
- [6] Buari S, Humaizi, Kusmanto H. Implementasi Program Bedah Rumah Tidak Layak Huni di Dinas Perumahan dan Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. *Perspektif*. 2024;13(3):891–900. doi:10.31289/perspektif.v13i3.12250. Available from: <http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>
- [7] West R, Turner LH. *Introducing communication theory: Analysis and application*. New York: McGraw-Hill Education; 2021. hlm. 234.
- [8] Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). *Laporan tahunan Direktorat Jenderal Perumahan*. Jakarta: Kementerian PUPR; 2023.
- [9] Humas. Rumah swadaya untuk warga miskin. 2013 Nov 29. Available from: <https://setkab.go.id/rumah-swadaya-untuk->

- warga-miskin/
- [10] Buku Kerja. *Pendampingan Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) Tahun 2020*. Edisi 1.2. hlm. 10.
- [11] Algiffari MF. Pendampingan masyarakat dalam Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) di Kabupaten Konawe Utara pada masa pandemi COVID-19. *JILPI: Jurnal Ilmiah Pengabdian dan Inovasi*. 2023;1(3):489–496.
- [12] Baxter LA, Montgomery BM. *Relating: Dialogues and Dialectics*. New York (NY): Guilford Press; 1996. p. 156.
- [13] West R, Turner LH. *Introducing communication theory: Analysis and application*. New York: McGraw-Hill Education; 2021. hlm. 234.
- [14] Montgomery BM, Baxter LA. *Dialectical approaches to studying personal relationships*. Mahwah, NJ: Erlbaum Associates; 1998.
- [15] Griffin EA. *A first look at communication theory*. 8th ed. New York: McGraw Hill; 2011.
- [16] Nurdin A. *Teori komunikasi interpersonal disertai contoh fenomena praktis*. Edisi pertama. Jakarta: Kencana; 2020.
- [17] Utami IP, Avianti W. Penilaian kinerja penerima bantuan terkait fungsi pengawasan dan iklim organisasi: Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) Kabupaten Purwakarta. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*. 2024 Jul;8(3):532–546. Tersedia pada: <https://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/1550>. Diakses pada: 10 Okt 2025. doi: <https://doi.org/10.52362/jisamar.v8i3.1550>
- [18] Tasmiatun NE. Pendampingan masyarakat sebagai fasilitator pemberdayaan pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) Kecamatan Wanayasa Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. 2024 Okt;10(20):620–630. Tersedia pada: <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP>. Diakses pada: 10 Okt 2025. doi: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14453911>.
- [19] Saefullah U. Communication dialectics, Islam, and Sundanese culture. *Jurnal Penelitian Komunikasi*. 2013 Jun;16(1). Tersedia pada: <https://doi.org/10.20422/jpk.v16i1.32>. Diakses pada: 10 Okt 2025.
- [20] Pusnita IMD, Wagisri W, Tessa J, Nurwahyuliningsih E. Sosialisasi Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) untuk rumah layak huni di Kota Palembang. *Aktivasi: Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*. 2024;6(2):78–84
- [21] Littlejohn SW, Foss KA, Oetzel JG. *Theories of Human Communication*. 11th ed. Long Grove (IL): Waveland Press; 2016. p. 246.
- [22] Baxter LA. A tale of two voices: Relational dialectics theory. *Journal of Family Communication*. 2004;4(3–4):181–192. doi:10.1080/15267431.2004.9670130.
- [23] Baxter LA. *Voicing relationships: A dialogic perspective*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications; 2011.
- [24] Baxter LA, Scharp KM. Dialectical tensions in relationships. In: *The International Encyclopedia of Interpersonal Communication*. 2015. doi:10.1002/9781118540190.wbeic017.
- [25] Baxter LA, Montgomery BM. *Relating: Dialogues and dialectics*. New York: Guilford Press; 1996. p.59.