

## Pendampingan Pembentukan Kelembagaan dan Komunikasi Waria Crisis Center (WCC)

Dina Listiorini<sup>1</sup>, Tegar Satya Putra<sup>2</sup>

Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Jalan Babarsari no 44, Sleman, Yogyakarta<sup>1,2</sup>

Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Jl. Babarsari No 44, Janti, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281  
dina.listiorini@uajy.ac.id  
tegar.satya@uajy.ac.id

Received 04 Juni 2021; Revised - ; Accepted for Publication 29 Juli 2022; Published 29 Juli 2022

**Abstract** — *The Transmen community in Indonesia is considered an underprivileged community due to the social and systemic exclusion they experience daily. This condition is worsened due to COVID-19. Due to the pandemic, many transmen cannot do their job to finance their daily needs to Mass Mobility Restrictions. They also do not have access to vaccines and clinical treatment because most do not have an ID card or social security numbers. To tackle the escalated problem, the transmen community in Jogjakarta, Indonesia, through Waria Crisis Center (WCC) initiates philanthropic activity to help transmen who suffer health or financial crises. UAJY community service team tries to support WCC in two areas. First, we help WCC to develop its social media presence by helping them setting WCC Instagram dan Facebook official accounts. Second, we help WCC to establish good organizational practice by helping WCC to establish formal job descriptions and report flow.*

**Keywords** — *Transgenders, community movement, COVID-19, Media Branding, Organisasi sosial*

**Abstrak**— Teman Waria atau transpuan merupakan kelompok termarginalkan yang mengalami kesulitan akses hal dasar seperti hak kesehatan dan pendapatan yang layak. Kelompok ini semakin mengalami kesulitan sejak pandemic COVID-19 melanda dunia. Banyak dari teman waria yang tidak bisa mendapat nafkah bulanan maupun mendapatkan akses ke vaksin dan pengobatan COVID-19. Maka dari itu, teman waria kembali menggalakan Waria Crisis Centre (WCC), untuk menjadi wadah dan penyedia petolongan pertama bagi waria yang mengalami krisis kesehatan dan ekonomi. Tim abdimas UAJY membantu pengelolaan WCC dengan pendampingan pembuatan media komunikasi melalui media sosial. Selain itu, tim abdimas juga membantu proses organisasi WCC dengan harapan bahwa WCC ke depannya mempunyai proses organisasi yang lebih efisien dan semua aktivitas dapat terdokumentasi dengan baik.

**Kata Kunci**—*waria, pergerakan komunitas, COVID-19, Social Media Branding, Organisasi sosial*

### I. PENDAHULUAN

Sejak pandemi COVID-19 melanda, dampaknya sangat merugikan untuk semua kalangan. Namun dampak terbesar pandemi dirasakan oleh kalangan yang termarginalkan seperti teman transgender terutama dari kelompok waria.[1] Teman waria merupakan komunitas yang termajinalisasi oleh sistem sosial karena khususnya dalam konteks Indonesia, keberadaan mereka belum diakui oleh negara dan masyarakat. Maka dari itu, banyak komunitas waria mengalami kesulitan mencari kerja karena terbatasnya akses ke pekerjaan yang layak.

Pandemi COVID-19 yang berlangsung sejak Maret 2020 semakin mempersulit masalah yang dihadapi komunitas transgender. Komunitas transgender terutama waria merupakan kelompok yang terkena dampak negatif pandemi terutama dalam aspek ekonomi. Seperti yang sudah disebutkan, mayoritas waria bekerja di sektor informal, Sektor ini adalah sektor yang paling terdampak pandemi, sehingga banyak para transgender yang kehilangan sumber penghasilan utama mereka. Hal ini diperparah kesulitan yang dihadapi komunitas transgender dalam mengakses layanan kesehatan [2], sebuah layanan yang sangat krusial di tengah pandemi ini. Kesulitan mengakses layanan kesehatan ini timbul karena mayoritas transgender (terutama waria) tidak memiliki KTP[3]. Dampak lain dari ketiadaan KTP ini adalah kesulitan mengakses dana bantuan sosial pemerintah saat pandemi karena kepemilikan KTP adalah syarat mutlak untuk mengakses dana bantuan sosial tersebut.

Peliknya masalah yang dihadapi komunitas transgender, mendorong beberapa komunitas waria di Yogyakarta mendirikan Waria Crisis Center (WCC; Pusat Krisis Waria). Salah satu pendiri WCC yang sekaligus menjadi koordinator, ibu Rully Malay atau bunda Rully menyatakan bahwa WCC berfungsi sebagai pusat aduan dan bantuan bagi para waria yang mengalami masalah baik masalah ekonomi, sosial dan hukum.

Pada masa pandemi Covid-19, WCC menjadi bagian penting dalam proses mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Pada masa pandemi di tahun kedua (2021) misalnya, WCC berhasil menghimpun dana yang digunakan untuk membeli paket-paket obat, suplemen kesehatan dan makanan. Paket-paket tersebut diberikan tidak hanya untuk kelompok waria di Yogyakarta, namun juga diberikan pada kelompok pekerja seks dan lansia heteroseksual yang berdomisili di sekitar tempat tinggal teman waria. pada pandemi tahun pertama, WCC berhasil menggalang dana yang digunakan untuk membuat delapan dapur umum di Yogyakarta [4]

Pada dasarnya WCC sudah berdiri secara informal dan bergerak dalam menggalang donasi dan bantuan pada masa pandemi COVID-19 dari tahun pertama pandemi (2020) hingga saat ini. Namun belum ada bentuk kelembagaan dan kanal informasi dan komunikasi yang dapat membantu berjalannya organisasi secara komunikatif dan terencana.

## Metode Pengabdian

Pengabdian ini menggunakan empat pendekatan utama yaitu *focus group discussion*. *Focus group discussion* untuk pemetaan masalah, survei, pembuatan atribut branding dan kelembagaan, dan yang terakhir pendampingan dengan *coaching* kepada pengurus WCC. Penjelasan lebih lanjut mengenai ketiga pendekatan tersebut akan dijelaskan dalam tiga sub-bab di bawah:

### A. Focus Group Discussion (FGD)

FGD atau *Focus Group Discussion* adalah teknik kualitatif untuk mencari fakta dengan mewawancarai dan berdiskusi dengan beberapa subyek penelitian [5] diselenggarakan dua kali untuk memetakan dua masalah yang berbeda. Kedua FGD melibatkan tim peneliti, pengurus WCC dan teman waria yang menjadi pemangku kepentingan di WCC. FGD pertama dilakukan untuk memetakan masalah komunikasi massa di WCC yang dapat dilakukan melalui media sosial. FGD dilakukan secara bauran (daring dan luring) dengan menggunakan zoom dan tim pengabdian datang ke tempat pengurus WCC. FGD kedua dilakukan untuk mengetahui proses organisasi (rapat, koordinasi dan pembagian tugas) yang ada di WCC.

### B. Survei

Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner swakelola daring. Instrumen yang digunakan untuk survei adalah instrumen singkat yang tim pengabdian untuk mengukur persepsi komunitas transpan mengenai WCC. Kuesioner dibuat dalam google form dan diisi secara daring oleh responden melalui tautan.

### C. Pembentukan atribut branding dan kelembagaan WCC

Pembentukan atribut branding dan kelembagaan dimulai dari dibuatnya Instagram dan laman Facebook untuk WCC. Logo WCC juga dibuat untuk memberikan identitas visual untuk WCC. Selain itu, tim pengabdian mengelola akun Instagram dan Facebook WCC pada awal-awal dibuatnya akun Instagram dan Facebook tersebut.

### D. Coaching

Coaching dilakukan terutama dengan Ibu Rully Malay selaku penanggung jawab WCC. Tim pengabdian dalam proses ini bertanya dan berdiskusi mengenai dinamika yang terjadi di WCC dan memberikan saran dari fakta yang kami temukan. Coaching yang dilakukan dengan pendekatan *inquiry based*. Tim pengabdian lebih sering melontarkan pertanyaan kepada pengurus WCC supaya pengurus mengetahui masalah yang mereka alami secara mandiri dan setelah itu baru dilakukan diskusi bersama.

## II. HASIL DAN PEMBAHASAN

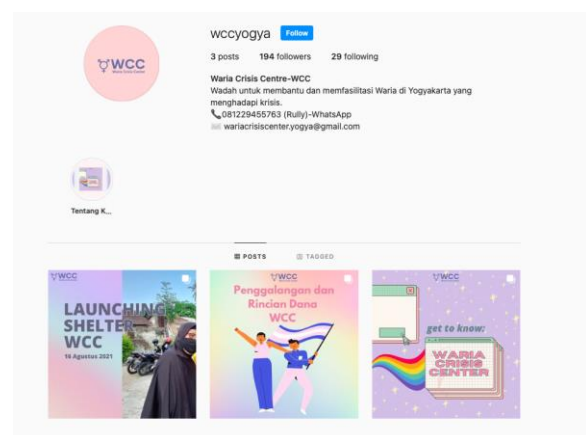
Dari dinamika pengabdian yang kami lakukan, terdapat beberapa temuan. Temuan pertama yang didapatkan dari FGD adalah WCC belum mempunyai atribut komunikasi massa, seperti logo perusahaan, yang jelas. Logo perusahaan

adalah media komunikasi non-verbal yang penting karena logo memberikan identitas dan pembeda suatu organisasi terhadap organisasi lain [6]. Berdasarkan temuan pertama ini, tim pengabdian membuat logo, akun Instagram dan laman Facebook untuk WCC. Logo WCC yang bisa dilihat pada gambar 1.

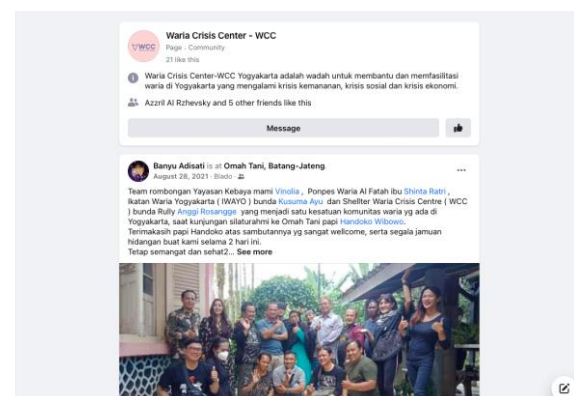


Gambar 1. Logo Waria Crisis Center

Sebelum menempatkan logo pada kedua akun media sosial, tim pengabdian melakukan diskusi kecil dengan pengurus WCC. Diskusi ini bertujuan gambar logo mendapat masukan atau koreksi dari klien. Logo diterima dengan baik oleh pengelola. Selain membuat logo, tim pengabdian juga membuat dan mengelola Instagram dan laman Facebook WCC untuk tiga *post* pertama. Instagram dibuat dengan nama pengguna (*username*) @wccyogya, untuk Facebook tim pengabdian memutuskan untuk menggunakan laman komunitas sosial dengan nama Waria Crisis Centre-WCC. Profil Instagram dan Facebook WCC dapat dilihat di gambar 2 dan 3 di bawah.



Gambar 2. Profil Instagram WCC



Gambar 3. Laman facebook WCC

Alasan pemilihan Facebook dan Instagram adalah fakta bahwa dua media sosial yang populer digunakan oleh masyarakat Indonesia. Indonesia adalah negara ketiga

pengguna Facebook terbesar pada 2020-2021 [7]. Sementara itu India dan Indonesia adalah dua negara pengguna terbesar Instagram di kawasan Asia-Pasifik [8].

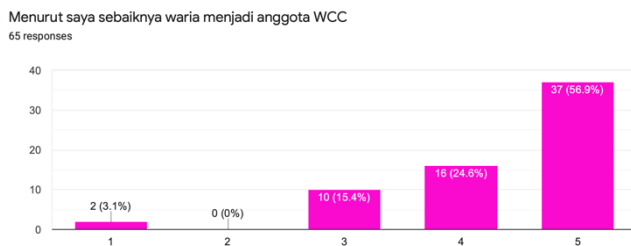
Dari hasil diskusi FGD maupun pertemuan personal kami dengan ibu Rully, kami mendapati bahwa banyak teman waria yang menggunakan platform media sosial Facebook dan Instagram. Dengan demikian diharapkan baik para waria maupun teman yang mendukung waria akan mendapatkan berbagai informasi yang diharapkan dapat membantu mereka terutama pada situasi krisis seperti pandemi Covid-19. Media sosial seperti Twitter dan Facebook seperti dalam penelitian [9] di Brazil menjadi ruang publik bagi LGBT antara lain untuk berkreasi dan membuat interaksi sosial.

Temuan kedua didapatkan dari hasil survei yang kami lakukan. Survei diisi oleh 65 orang transpuan dari berbagai wilayah di Yogyakarta. Hasil survei memperlihatkan bahwa komunitas transpuan percaya WCC akan membantu permasalahan mereka. Temuan ini. Hal ini ditunjukkan pada gambar 4 di bawah:



Gambar 4. Jawaban responden di salah satu pertanyaan survei persepsi WCC

Selain itu, mayoritas dari responden juga menyatakan bahwa teman transpuan atau waria sebaiknya ikut bergabung menjadi anggota WCC. Hasil survei yang menunjukkan fakta ini dapat dilihat di gambar 5.



Gambar 5. Jawaban responden mengenai keanggotan WCC

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa komunitas waria percaya bahwa WCC akan membawa dampak positif bagi komunitas.

Temuan ketiga adalah WCC belum mempunyai pembagian kerja yang jelas untuk para pengurusnya. Selama ini, hampir semua pekerjaan WCC ditangani langsung oleh Ibu Rully Malay selaku ketua WCC. Maka dari itu kami melakukan diskusi dan coaching dan diskusi dengan Ibu Rully untuk memberikan pemahaman mengenai pentingnya pembagian

tugas dan koordinasi yang jelas pada sebuah organisasi. Bagaimanapun sebuah organisasi setidaknya memiliki satu tujuan nyata, dan aktivitas anggota diarahkan untuk memenuhi tujuan tersebut. Untuk sebagian besar, kegiatan ini dikoordinasikan sebagai hasil dari struktur organisasi sendiri, yang menciptakan pembagian kerja, urutan aliran tugas standar, dan serangkaian kebijakan dan rencana kerja [10]

### III. KESIMPULAN

Kami, sebagai kelompok abdimas yang melakukan pendampingan ke WCC menemukan beberapa masalah dan sudah mencoba mengatasi masalah yang kami temukan dengan program yang kami sudah terapkan. Temuan masalah pertama adalah WCC tidak mempunyai media sosial resmi. Tim abdimas sudah memberikan bantuan dengan membuat media sosial dan logo WCC dan mengunggah tiga *post* pertama baik di Instagram dan Facebook. Guna memastikan bahwa pengelolaan media sosial akan berjalan secara berkelanjutan, tim abdimas sedang dalam proses untuk melakukan penyerahan, pelatihan dan coaching mengenai manajemen media sosial.

Masalah kedua yang tim abdimas temukan adalah tidak adanya struktur organisasi yang jelas dan formal. Nihilnya atribut kelembagaan tersebut membuat pembagian kerja tidak jelas dan beban kerja Bunda Rully Malay, selaku ketua WCC, menjadi sangat besar. Tim abdimas sudah melakukan *coaching* dengan ketua WCC dan akan melakukan coaching kembali sambil melakukan pelatihan media sosial.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Kami selaku tim pengabdian dari Fakultas Bisnis dan Ekonomi (FBE) serta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Atma Jaya Yogyakarta berterima kasih kepada organisasi Waria Crisis Center (WCC) terutama pada Koordinator WCC yaitu ibu Rully Malay yang menjadi klien kami selama satu semester. Kami juga berterima kasih kepada tiga organisasi waria yang telah membantu kami antara lain Pondok Pesantren Al Fatah Yogyakarta, Ikatan Waria Yogyakarta (IWAYO) dan Yayasan Kebaya Yogyakarta.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Winterflood, "Please, don't underestimate us": Community-led initiatives are helping Indonesian transwomen survive COVID-19," <https://coconuts.co/jakarta/features/please-dont-underestimate-us-community-led-initiatives-are-helping-indonesian-transwomen-survive-covid-19/>, 2020.
- [2] S. Reisner, "Meeting the Health Care Needs of Transgender People," Boston, 2020.
- [3] A. p Abdi, "1. ABDI, A.P. (2020). DERITA TRANSGENDER DI TENGAH COVID-19. TAK ADA KTP, TAK ADA BANTUAN." 2020.
- [4] R. Mallya, B. Hegarty, S. Nanwani, and I. Praptoraharjo, "One Transgender Community's Experience of the COVID-19 Pandemic," *TSQ: Transgender Studies Quarterly*, vol. 8, no. 3, pp.

- 386–393, Aug. 2021, doi: 10.1215/23289252-9009003.
- [5] W. L. Neuman, *Social Reseach Methods: Quantitative and Qualitative Methods*, 4th ed. Harlow: Pearson Education Limited, 2014.
- [6] K. Efrat and Y. Asseraf, “A shift in perspective? The role of emotional branding in shaping born globals’ performance,” *International Business Review*, vol. 28, no. 6, p. 101589, 2019, doi: 10.1016/j.ibusrev.2019.101589.
- [7] World Population Review, “Facebook Users by Country,” <https://worldpopulationreview.com/country-rankings/facebook-users-by-country>, 2022.
- [8] I. Mansoor, “Instagram Revenue and User Statistics,” <HTTPS://WWW.BUSINESSOFAPPS.COM/DATA/INSTAGRAM-STATISTICS>, 2022.
- [9] S. Corrêa, H. Sívori, and B. Zilli, “Internet Regulation and Sexual Politics in Brazil,” *Development*, vol. 55, no. 2, pp. 213–218, Jun. 2012, doi: 10.1057/dev.2012.4.
- [10] L. L. Putnam and A. M. Nicotera, Eds., *Building Theories of Organization*. Routledge, 2009. doi: 10.4324/9780203891025.

#### PENULIS

**Dina Listorini**, prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

**Tegar Satya Putra**, prodi manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.