

al-Balagh

Jurnal Dakwah dan Komunikasi

al-Balagh

Jurnal Dakwah dan Komunikasi

ISSN: 2527-5704 (P) ISSN: 2527-5682 (E)

Vol. 3, No. 2, Juli - Desember 2018

Editorial Team

Editor-In-Chief

Imam Mujahid, (SCOPUS ID : 57208214175);
IAIN Surakarta, Indonesia

Editorial Board

Waryono Abdul Ghafur, UIN Sunan Kalijaga, Indonesia
Diajeng Laily Hidayati, IAIN Samarinda, Indonesia
Akhmad Anwar Dani, IAIN Surakarta, Indonesia
Ahmad Saifuddin, IAIN Surakarta, Indonesia
Abraham Zakky, IAIN Surakarta, Indonesia
Rhesa Zuhriya Pratiwi, IAIN Surakarta, Indonesia

Alamat Redaksi :

Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Surakarta
Jl. Pandawa No. 1, Pucangan, Kartasura,
Sukoharjo, Jawa Tengah 57168
Phone : +62 271 - 781516
Fax : +62 271 - 782774

Surel : journal.albalagh@gmail.com, journal.albalagh@iain-surakarta.ac.id

Laman : <http://ejournal.iainsurakarta.ac.id/al-balagh>

al-Balagh

Jurnal Dakwah dan Komunikasi

ISSN: 2527-5704 (P) ISSN: 2527-5682 (E)

Vol. 3, No. 2, Juli - Desember 2018

Daftar Isi

Fatwa MUI tentang Atribut Keagamaan dalam Perspektif Komunikasi Dakwah <i>Mubd. Maryadi Adha</i>	149 - 174
Refleksi Kebenaran: Prinsip Kejujuran Sebagai Komunikasi Spiritual Anak di Era Digital <i>Muhamad Iqbal & Cesilia Prawening</i>	175 - 192
Hambatan Komunikasi Pendamping Sosial <i>Imam Alfi</i>	193 - 210
Korelasi Penggunaan <i>Gadget</i> Terhadap Kepuasan Komunikasi Interpersonal pada Mahasiswa Disabilita <i>Nisa Azizah & Arina Rahmatika</i>	211 - 234
Mahasiswa dan Keputusan Memilih Jurusan (Analisis Kuantitatif Pada Mahasiswa KPI IAIN Surakarta Angkatan 2017/2018) <i>Agus Sriyanto</i>	235 - 258
Kepuasan Mahasiswa KPI IAIN Surakarta dalam Pemilihan Konsentrasi Jurusan <i>Eny Susilowati & Rhesa Zubriya Briyan Pratiwi</i>	259 - 292

HAMBATAN KOMUNIKASI PENDAMPING SOSIAL

DOI : <http://dx.doi.org/10.22515/balagh.v3i2.1397>

Imam Alfi

Dedi Riyadin Saputro

Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

Abstract

Keywords:

communication;
Family Development
Session (FDS);
social assistant

The role of social assistant is very urgent in the implementation of social assistance programs, social security and social assistance. Citizen assistance is carried out through the Family Capability Improvement Program (P2K2), the activity is called Family Development Session (FDS). This article focuses on the problems that occur in these social assistance activities, especially in the communication barriers between social facilitators and citizens as Beneficiary Families (KPM). The study was conducted based on relevant literature. It was found that active and efficient communication became the determining factor in the implementation of community assistance. An affective strategy needs to be prepared in the assistance of beneficiary citizens so that the program is effective smoothly and efficiently.

Abstrak

Kata Kunci:

Komunikasi, Family
Development
Session (FDS),
pendamping sosial

Peran pendamping sosial sangat urgen dalam pelaksanaan program bantuan sosial, jaminan sosial dan asistensi sosial. Pendampingan warga secara berkala dilakukan melalui Program Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2), kegiatannya disebut dengan *Family Development Sesion (FDS)*. Artikel ini fokus pada masalah yang terjadi dalam kegiatan pendampingan sosial tersebut, khususnya pada hambatan komunikasi antara pendamping sosial dengan warga sebagai Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Kajian dilakukan berbasis pada literatur yang relevan. Ditemukan bahwa komunikasi yang aktif dan efisien menjadi faktor yang menentukan dalam pelaksanaan pendampingan warga. Perlu disiapkan strategi afektif dalam pendampingan warga penerima manfaat agar program efektif lancar dan efisien.

I. PENDAHULUAN

Keberadaan pendamping sosial dalam penyelenggaraan program sosial pemerintah sangat urgen. Pendamping sosial memiliki tugas yang kompleks dan dinamis. Kompleks karena bersentuhan langsung dengan masyarakat bawah, menghadapi warga yang unik dan beragam. Dinamis karena dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan kekinian dan siap melaksanakan kebijakan pemerintah kapanpun dan dimanapun (Suradi & Mujiyadi, 2018). Secara khusus tugas pokok pendamping sosial adalah melakukan sosialisasi, validasi dan verifikasi data kemiskinan, mediasi dan advokasi masalah di lapangan serta melaporkan pelaksanaan program (Setiawan & Sunusi, 2015). Dengan tugas berat tersebut, pendamping sosial dituntut untuk profesional dan cerdas, mengedepankan pengetahuan, ketrampilan serta nilai yang dimilikinya.

Dalam melaksanakan tugasnya pendamping sosial melakukan komunikasi yang intensif dan efektif. Misalnya dalam program pertemuan kelompok, disebut *Family Development Session (FDS)* atau Peningkatan Kemampuan Keluarga yang mulai diuji coba tahun 2015. Tahun 2016 juga dilaksanakan di kabupaten/kota kepesertaan 2017. Dengan FDS, pertemuan kelompok menjadi lebih bermakna dan menyenangkan. Sebelumnya, pertemuan kelompok sering diisi dengan pengumpulan berkas administrasi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), rapor dan dokumen lain. Kini lebih menarik karena diisi dengan materi-materi penyuluhan terkait masalah kesehatan, pendidikan, ekonomi keluarga dan perlindungan anak (Habibullah, 2018).

Pemerintah melalui kementerian sosial terus membenahi kualitas pertemuan kelompok. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas keluarga penerima bantuan sosial agar mereka mampu dan siap mandiri ketika kepesertaannya selesai (*graduasi*) (Suyanto & Pudjiyanto, 2015). Namun, dalam pelaksanaan FDS bukan tanpa masalah. Termasuk ketika berhadapan ketika berkomunikasi dengan warga. Komunikasi yang aktif dan efisien menjadi faktor yang menentukan dalam pelaksanaan FDS. Oleh

karena itu, penekanan terhadap keterampilan komunikasi pendamping sosial perlu ditingkatkan. Secara teoretis penguasaan komunikasi yang baik akan sangat membantu kesuksesan pelaksanaan FDS.

Komunikasi dilakukan oleh dua orang atau lebih bertujuan untuk melakukan pertukaran informasi di antara keduanya. Komunikasi ini pada akhirnya akan melahirkan pengertian yang dalam (Wursanto, 2005). Maghfiroh (2016) menyoroti komunikasi dalam perspektif kegiatan dakwah Islam menyatakan bahwa proses komunikasi efektif sangat mendukung lancarnya dakwah. Ia menekankan bahwa tampilan seorang komunikator berpengaruh terhadap proses komunikasi yang aktif. Komunikasi akan efektif atau tidak dipengaruhi oleh kualitas unsur-unsur komunikasi. Komunikasi yang efektif didukung oleh adanya sumber, pesan, media, penerima, dan efek, yang merupakan persyaratan terjadinya komunikasi (Effendi, 2009).

Pendamping sosial bukanlah sesuatu yang baru dalam konteks kehidupan sosial. Fungsinya sebagai faktor yang mampu melakukan *empowering* telah dilaksanakan sejak lama di masyarakat (Fatony, 2017). Pendamping sosial bukan hanya sekedar kegiatan amal namun merupakan sebuah profesi yang mensyaratkan hadirnya tiga unsur pokok, keilmuan, keterampilan dan nilai. Hal ini disyaratkan secara eksplisit oleh pemerintah pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak Pasal 66 (Setiawan & Sunusi, 2015). Pelaksanaan pendampingan sosial mengalami kendala sesuai dengan konteks dan kondisi penerima manfaat, namun secara umum yang sering terjadi adalah tidak seimbang jumlah pendamping sosial dengan penerima manfaat, validitas data yang rendah, beban kerja pendamping sosial melebihi tugas dan fungsinya, miskomunikasi antar pendamping sosial dan penerima manfaat, perubahan kebijakan dan ruang lingkup pekerjaan yang tidak seimbang dengan upah yang diterima sehingga pekerja sosial tidak fokus dengan tugas pokoknya (Suradi & Mujiyadi, 2018). Walaupun begitu, peran pendamping sosial telah memberikan peningkatan kesadaran

dan kepedulian masyarakat terhadap kondisi kesejahteraan sosial di lingkungannya (Handoyo, 2008).

Terdapat berbagai penelitian terdahulu tentang pendamping sosial dan program yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga. Misalkan, penelitian Wulandari & Hakim (2015) tentang gambaran manfaat program *Family Development Session* Kementerian Sosial Republik Indonesia; penelitian Ekantiningasih (2017) tentang pelaksanaan pendidikan dan pelatihan *Family Development Session* di BBPPKS Yogyakarta; penelitian Suharto & Thamrin (2012) yang membahas tentang Program Keluarga Harapan; penelitian Rahmawati & Kisworo (2017) mengenai peran pendamping dalam pemberdayaan masyarakat miskin melalui Program Keluarga Harapan; penelitian Hatu (2010) tentang pendampingan sosial masyarakat, penelitian Widyakusuma (2013) mengenai peran pendamping dalam program pendampingan dan perawatan sosial lanjut usia di lingkungan keluarga, penelitian Melviona (2017) tentang pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di kecamatan Batang Peranap kabupaten Indragiri Hulu, penelitian Agustin & Supriyadi (2017) mengenai studi kasus terhadap peran fasilitator dalam pemberdayaan masyarakat pada program penataan lingkungan permukiman berbasis komunitas; dan penelitian Hendri & Isnaini (2014) tentang evaluasi pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) pada bidang pendidikan di kelurahan Tegal Sari Mandala II kecamatan Medan Denai.

Salah satu masalah yang muncul dalam penelitian awal dan belum diteliti oleh para peneliti terdahulu adalah adanya kesalahan dan kelemahan komunikasi antara pendamping sosial dengan penerima manfaat. Dengan demikian, penelitian ini memiliki ciri khas dan pembeda dengan penelitian terdahulu yang sudah dituliskan tersebut. Penelitian tentang hambatan komunikasi sudah pernah dilakukan, akan tetapi bukan dalam konteks pendamping sosial. Misalkan, penelitian Harivarman (2017) yang meneliti tentang hambatan komunikasi internal dalam konteks organisasi pemerintah. Fakta tentang kurang berkualitasnya komunikasi pendamping

sosial ini tentu penting untuk dikaji dan didalami karena semakin rendah tingkat kesalahan komunikasi antara dua pihak tentu akan lebih baik bagi pelaksanaan program pemerintah di bidang kesejahteraan sosial, maka tingkat keberhasilan pelaksanaan program serta kualitas program yang dijalankan para pendamping akan semakin tinggi. Tulisan ini akan menyoroti persoalan pendamping sosial dalam melaksanakan program FDS dari sisi komunikasi.

II. METODE PENELITIAN

Artikel ini mencoba menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat komunikasi antara pendamping sosial sebagai komunikator dengan masyarakat sebagai komunikan dengan pendekatan komunikasi personal. Analisis dilakukan berdasarkan kajian literatur terhadap hambatan komunikasi yang terjadi dalam proses pendampingan sosial. Data-data didapatkan dari literatur-literatur yang telah membahas hal tersebut baik secara spesifik maupun pada tema yang berbeda namun masih dalam topik yang relevan.

III. HAMBATAN KOMUNIKASI PENDAMPING SOSIAL

Segala sesuatu yang menghambat komunikasi disebut *noise*. Kata ini di ambil dari istilah kelistrikan yang diartikan sebagai sebuah keadaan tertentu yang mengakibatkan tidak lancarnya atau berkurangnya ketepatan peraturan. Pencetakan huruf yang saling bertindihan dalam suatu surat kabar atau majalah akan menjadi gangguan bagi pembacanya. Kata-kata yang diucapkan secara tidak tepat oleh seorang penyiar akan mengganggu komunikasi dengan pendengarnya. Apabila kata-kata atau kalimat yang disampaikan tidak atau bukan merupakan kata-kata yang secara luas dipahami oleh pendengar. Penggunaan kata-kata asing yang sulit dimengerti tentu merupakan bagian dari *noise* atau gangguan yang harus dihindari oleh stasiun radio (Nurdianti, 2014).

Secara teknis, hambatan adalah hal apapun yang dapat mendistorsi pesan, apapun yang menghalangi penerima dalam menerima pesan. Ada empat tipe hambatan. Sangat penting artinya untuk mengidentifikasi tipe-tipe hambatan dan ketika memungkinkan, untuk mengurangi efek hambatan tersebut. Hambatan fisik, hambatan fisiologi, hambatan psikologi, dan hambatan semantik. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam komunikasi, terdapat berbagai macam hambatan yang dapat merusak komunikasi itu sendiri (Chandra, 2015).

Gangguan-gangguan komunikasi dapat muncul dengan sendirinya, setidaknya ada beberapa hambatan dalam proses komunikasi. *Hambatan teknis* terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi melalui saluran mengalami kerusakan. Selanjutnya *hambatan kerangka berpikir*, rintangan kerangka berpikir ialah rintangan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam berkomunikasi. Ini disebabkan karena latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda. *Hambatan semantik dan psikologis*, gangguan semantik adalah gangguan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan.

Tommy Suprpto menyatakan bahwa gangguan semantik sering terjadi dalam komunikasi. Biasanya disebabkan karena tiga hal yaitu:

1. Kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai jargon bahasa asing, sehingga sulit dimengerti khalayak tertentu.
2. Bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya, sehingga membingungkan penerima.
3. Latar belakang budaya yang menyebabkan salah persepsi terhadap simbol-simbol bahasa yang digunakan (Tommy, 2006)

Berbeda dengan Effendi (2009) mengatakan bahwa hambatan komunikasi terdiri dari:

1. Hambatan sosio-antro-psikologis

Hambatan sosio-antro-psikologis merupakan hambatan proses

komunikasi dalam konteks situasional (*situational context*). Artinya seorang komunikator harus mempertimbangkan betul situasi dan kondisi saat melakukan komunikasi dengan komunikan. Terutama pada tiga aspek yaitu sosiologis, antropologis dan hambatan psikologis

2. Hambatan semantik

Mengacu pada hambatan sebelumnya yang menekankan pada aspek situasi dan kondisi lapangan, artinya berkaitan erat dengan komunikan, maka hambatan semantik lebih menekankan kepada komunikator. Semantik berkaitan dengan bahasa komunikator. Demi kelancaran komunikasinya seorang komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan semantik ini, sebab salah ucap atau tulis dapat menimbulkan salah pengertian (*misunderstanding*) atau salah tafsir (*misinterpretation*) yang pada gilirannya bisa menimbulkan salah komunikasi (*miscommunication*).

3. Hambatan mekanis

Hambatan mekanis adalah hambatan yang ditimbulkan dari alat/ mekanik yang mempengaruhi kualitas komunikasi. Sering kita jumpai hambatan model ini seperti tulisan yang kurang jelas sehingga susah dibaca, suara yang tidak bisa didengar, perbedaan jenis mutu mekanik yang digunakan sehingga alat tidak dapat melakukan koding dengan baik dan benar

4. Hambatan ekologis.

Lingkungan sangat berpengaruh bagi lancarnya proses komunikasi, lingkungan yang tidak mendukung akan memperburuk komunikasi. Misalnya ketika kita melakukan komunikasi di tempat keramaian maka kita akan meningkatkan suara agar komunikan jelas mendengar pesan yang kita sampaikan, telepon di jalan raya yang bising dengan suara kendaraan juga contoh yang relevan untuk kategori ini. (Effendi, 2009)

Hambatan dapat bersifat teknis, hambatan semantik dan hambatan perilaku. Hambatan yang bersifat teknis adalah hambatan yang disebabkan oleh berbagai faktor, seperti; Kurangnya sarana dan prasarana yang

diperlukan dalam proses komunikasi; Penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak sesuai; Kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya proses komunikasi yang dibagi menjadi kondisi fisik manusia, kondisi fisik yang berhubungan dengan waktu atau situasi/keadaan, dan kondisi peralatan. Hambatan semantik berkisar di hambatan yang disebabkan kesalahan dalam menafsirkan, kesalahan dalam memberikan pengertian terhadap bahasa (kata-kata, kalimat, kode-kode) yang dipergunakan dalam proses komunikasi. Sedangkan hambatan perilaku disebut juga hambatan kemanusiaan. Hambatan yang disebabkan berbagai bentuk sikap atau perilaku, baik dari komunikator maupun komunikan. Hambatan perilaku tampak dalam berbagai bentuk, seperti; Pandangan yang sifatnya apriori, Prasangka yang didasarkan pada emosi, Suasana otoriter, ketidakmauan untuk berubah dan sifat yang egosentris (Yuliasari, Saleh, Hubeis, & Sarwoprasodjo, 2017).

Kegiatan pendamping sosial didominasi oleh proses komunikasi sehingga potensi terjadinya hambatan komunikasi sangat tinggi. Hambatan komunikasi dalam proses pendampingan sosial dapat berasal dari pendamping maupun penerima manfaat. Pada sisi pendamping dapat terjadi hambatan komunikasi karena minimnya pemahaman pendamping terhadap fokus kegiatan, rendahnya kemampuan pendamping untuk mengkomunikasikan program ke dalam bahasa yang mudah dipahami oleh penerima manfaat, terbatasnya media yang dapat digunakan dalam proses pendampingan sosial (Wijayaptri, 2015). Sedangkan pada sisi penerima manfaat hambatan komunikasi dapat disebabkan oleh perbedaan tingkat pemahaman antar penerima manfaat, rendahnya kesadaran penerima manfaat terhadap urgensi kegiatan pendampingan (Luthfiyah, 2016).

A. Prinsip Pendamping Sosial Sebagai Pekerja Sosial

Pendamping sosial adalah seorang yang diangkat oleh pemerintah atau non pemerintah untuk melakukan dampingan terhadap penyelenggaraan usaha-usaha kesejahteraan sosial di masyarakat. Dalam praktiknya

didasarkan pada pengetahuan *skill*/keterampilan dan nilai-nilai pekerja sosial. Pendamping sosial hadir di tengah-tengah masyarakat menjadi agen perubahan. Pendamping sosial membuat rancangan solusi serta berkolaborasi dengan masyarakat. Fokus kegiatannya merancang program perbaikan kehidupan sosial, ekonomi, pendidikan, memobilisasi sumber daya masyarakat setempat, memecahkan masalah sosial, menciptakan atau membuka akses bagi pemenuhan kebutuhan, menjalin kerjasama dengan berbagai pihak yang relevan dengan konteks pemberdayaan masyarakat (Graha, 2009). Di tengah-tengah kita bisa kita temukan adanya pendamping sosial PKH, pendamping desa dan lain-lain.

Kementerian sosial mendefinisikan bahwa pendampingan sosial merupakan suatu proses relasi sosial antara pendamping dengan klien yang bertujuan untuk memecahkan masalah, memperkuat dukungan, mendayagunakan berbagai sumber dan potensi dalam pemenuhan kebutuhan hidup, serta meningkatkan akses klien terhadap pelayanan sosial dasar, lapangan kerja, dan fasilitas pelayanan publik lainnya (Nurhasanah, Kamil, & Saepudin, 2016). Pendampingan merupakan satu strategi yang sangat menentukan keberhasilan program pemberdayaan masyarakat, yang sesuai dengan prinsip-prinsip pekerjaan sosial yakni, membantu orang-orang agar mampu membantu dirinya sendiri, pemberdayaan masyarakat sangat memperlihatkan pentingnya partisipasi publik yang kuat. Oleh karena itu, pendamping sosial memiliki bidang tugas Pemukiman (*Enabling*) atau fasilitasi, Penguatan (*In Powering*), Perlindungan (*Protecting*) dan Pendukung (*Sporting*) (Edi, 2005).

Dengan definisi di atas dapat diambil pemahaman bahwa pendamping sosial adalah orang yang bertugas sebagai penghubung masyarakat dan lembaga-lembaga terkait yang keberadaanya dibutuhkan bagi pengembangan masyarakat. Seorang pendamping sosial sering dikaitkan dengan pekerja sosial dan kegiatan pendampingan merupakan pekerjaan sosial. Hal ini bisa ditemukan dalam Undang-undang nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak pada pasal 1 ayat (14) yang

dimaksud pendamping adalah pekerja sosial yang mempunyai kompetensi profesional dalam bidangnya (Astuti, 2015). Kemudian Kepmensos No.10/HUK/2007, pekerja sosial adalah seseorang yang memiliki kompetensi profesional dalam pekerjaan sosial yang diperolehnya melalui pendidikan formal atau pengalaman praktik di bidang pekerjaan sosial atau kesejahteraan sosial yang diakui secara resmi oleh pemerintah dan melaksanakan tugas profesional pekerjaan sosial. Dengan demikian pekerja sosial adalah penerima mandat kesejahteraan sosial (Azizah, Zauhar, & Soeaidy, 2015). Dengan ketrampilannya ia melakukan usaha-usaha untuk mengembalikan fungsi sosial klien demi meningkatkan kualitas hidupnya. Guna mendukung profesionalitas pekerja sosial ia dibekali dengan kerangka pengetahuan (*body of knowledge*), kerangka keterampilan (*body of skill*) dan kerangka nilai (*body of values*) (Sugiyanto, 2014).

Di samping ketiga pedoman tersebut dalam praktiknya seorang pekerja sosial berpedoman kepada prinsip-prinsip pekerja sosial yaitu:

1. *Acceptance* (penerimaan)

Pekerja sosial harus dapat menerima klien secara apa adanya tanpa harus membandingkannya dengan orang lain.

2. *Individualisasi* (individualisasi)

Klien merupakan pribadi yang unik yang memiliki karakter kebutuhan-kebutuhan yang berbeda, sehingga pendekatan pekerja sosial harus menyesuaikan dengan individu klien.

3. *Non-Judgmental Attitude* (sikap tidak menghakimi)

Pekerja sosial harus mempertahankan sikap non-judgmental terhadap permasalahan- permasalahan klien.

4. *Rationality* (rasionalitas)

Pekerja sosial harus memberikan pandangan obyektif dan faktual terhadap kemungkinan- kemungkinan yang terjadi serta harus mampu mengambil keputusan.

5. *Empaty* (empati)

Pekerja sosial mampu memahami apa yang dirasakan oleh klien dan mencoba merasakan apa yang dirasakan klien.

6. *Genuiness* (ketulusan atau kesungguhan)

Pekerja sosial harus memiliki prinsip *genuiness* terutama dalam komunikasi verbal.

7. *Impartiality* (kejujuran)

Pekerja sosial mengutamakan kejujuran, ataupun tidak merendahkan seseorang dan kelompok (menganak-emaskan atau menganak-tirikan).

8. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Pekerja sosial harus menjaga kerahasiaan data dan informasi yang diperoleh dari klien kepada orang lain.

9. *Self Awareness*

Pekerja sosial harus sadar akan potensi dan keterbatasan kemampuannya.

10. *Partnership*

Pekerja sosial memandang klien bukan, sebagai korban atau klien atau orang yang tidak berdaya, melainkan klien harus dipandang sebagai individu yang kompeten dan memiliki kekuatan yang dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas hidup. (Setiawan & Sunusi, 2015)

B. Strategi Komunikasi Pendamping Sosial

Pendamping sosial sebagai pekerja sosial dalam praktiknya harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Hal ini adalah bagian dari aspek profesionalitas pekerja sosial. Sebelum melakukan praktiknya pendamping sosial perlu *assessment* untuk mengetahui dan mengenali klien dengan baik. Hasil penelitian Sugiyanto menjelaskan bahwa komunikasi pekerja sosial dengan klien akan menghadapi hambatan ketika belum memahami klien dengan baik dan menyeluruh. Oleh karena itu pendamping sosial perlu melakukan langkah strategis untuk mengatasi hambatan-hambatan komunikasi yang sering muncul. Strategi tersebut menurut Sugiyanto (2014) antara lain:

1. *Assesment* menyeluruh.

Sebelum melakukan praktik pendamping sosial hendaknya melakukan *assessment* menyeluruh kepada klien. Langkah awal ini bertujuan untuk memahami dan mengenali klien dengan baik. Pasalnya klien sangat beragam dan unik. Melalui *assessment* pendamping sosial akan mengetahui identitas klien, latar belakang klien, masalah klien, keluarga klien dan orang-orang yang ada di sekitarnya, lingkungan klien dan lain-lain. *Assesment* yang cukup akan membantu pendamping dalam menjalin komunikasi awal dengan klien (Fatony, 2017). Di samping itu pendamping sosial akan bisa memprediksi dan meminimalisasi akibat-akibat yang mungkin ditimbulkan dimana bisa saja menghambat komunikasi selanjutnya.

2. Jalin relasi komunikasi alami dan non alami.

Menjalin komunikasi dengan klien hendaknya dilakukan sesuai keadaan klien. Oleh karena itu segala media yang membantu klien membuka komunikasi dengan pendamping sosial bisa dimanfaatkan oleh pendamping sosial. Misalnya pendamping sosial menggunakan alat permainan bola, *bolahope*, catur, foto/lukisan, radio, dan alat permainan lainnya. Dengan menggunakan alat-alat ini klien akan merasa nyaman dan membuka diri. Komunikasi berjalan lancar dan efektif. Pendekatan media ini menuntut pendamping sosial untuk peka dan cerdas memilih permainan yang cocok dengan kondisi klien. Selain media permainan tersebut, pendamping sosial bisa menggunakan lingkungan. Artinya *setting* lingkungan mempengaruhi klien untuk nyaman menjalin komunikasi dengan pendamping sosial. Misalnya klien dibawa ke pantai, kebun, pekarangan/hutan dan lain-lain. Komunikasi yang dilakukan tentu menekankan pada aspek akses pendamping kepada klien. Media-media ini berfungsi sebagai aksesibilitas pekerja sosial kepada klien agar lebih mudah dan lebih cepat dalam memulai pembicaraan/komunikasi kepada klien rata-rata pekerja sosial memanfaatkan media atau alat sebagai *role* komunikasi

(Rubawati, 2018).

3. Membangun hubungan yang dekat dengan klien

Kedekatan pendamping sosial dengan klien menjadi faktor lain membangun komunikasi yang baik. Kedekatan ini dikategorikan menjadi tiga yaitu sangat dekat, dekat dan jauh. Usaha-usaha membangun kedekatan terus dilakukan. Klien dengan pendekatan ini akan meminimalisasi perasaan terasing, cenderung tertutup, merasa orang baru perasaan-perasaan lain yang muncul dan menghambat terjalannya komunikasi.

4. Mengedepankan prinsip-prinsip komunikasi

Selain metode-metode tersebut seorang pendamping sosial juga tetap memperhatikan prinsip-prinsip komunikasi yang ada yaitu a). proses simbolik, b). setiap perilaku mempunyai potensi komunikasi, c). komunikasi mempunyai dimensi isi dan dimensi hubungan, d). komunikasi berlangsung dalam berbagai tingkat kesengajaan, e). komunikasi terjadi dalam konteks ruang dan waktu, f). melibatkan peserta komunikasi, g). bersifat sistemik, h). semakin mirip latarbelakang sosial budaya semakin efektif komunikasi, i). bersifat nonsekuensial, j). bersifat prosesual dinamis dan transaksional, k). bersifat *irreversible* dan l). bukan panacea untuk menyelesaikan berbagai masalah (Heryadi & Silvana, 2013).

5. Menghindari kata-kata yang menyudutkan klien.

Kata adalah salah satu alat penyampai pesan, ide dan gagasan orang. Pilihan kata yang baik dan santun senantiasa mendorong klien terbuka dan menerima kehadiran pendamping sosial. Kata-kata yang mendiskreditkan klien akan mengakibatkan klien tertutup dan menganggap pendamping sosial sebagai orang lain (*othering*). Pada akhirnya klien sulit untuk dilakukan *assessment*. Pendamping sosial harus melakukan seleksi kata berbasis pemberdayaan. Berikut contoh kata-kata yang sering digunakan dalam praktik pekerjaan sosial.

Tabel 1. Kata-Kata yang Sering Muncul dalam Praktik Pekerjaan Sosial

No	Kata umum	Pekerja sosial
1	Cacat fisik, cacat mental	Unik, istimewa, berbeda, <i>dissabilitas/diffable</i>
2	Lemah	Potensi terpendam
3	Pelaku penyimpangan	Korban tidak berdaya
4	Narapidana	Victimisme/ <i>labeling</i>
5	Anak Terpidana	Anak yang berhadapan dengan hukum
6	Wanita/Perempuan	Wanita rawan sosial ekonomi
7	Jongos/Pembantu/Babu	Pahlawan devisa negara/ <i>baby sister/office boy</i>
8	Tua	Lanjut usia
9	Anak	Anak terlantar
10	Primitif/Badwi	Komunitas adat terpencil
11	Miskin	Pra sejahtera
12	Kaya	Sejahtera

Kata-kata tersebut adalah sebagian kecil yang sering ditemukan dalam praktik pekerjaan sosial. Masih banyak kata-kata yang belum ditemukan yang sesuai dengan persoalan persoalan sosial berbasis pemberdayaan. Oleh karena itu pendamping sosial harus cerdas dan teliti dalam memilih kata. Kata yang memiliki makna sama bisa berakibat berbeda ketika disampaikan dengan lebih santun dan memberikan motivasi klien untuk mengatasi disfungsi sosialnya.

Strategi komunikasi yang baik memang tidak menjamin komunikasi dapat terjalin dengan baik. Namun dengan strategi yang baik, pendamping sosial dapat meminimalisir kendala-kendala umum yang terjadi dalam proses komunikasi selama kegiatan pendampingan. Kasus-kasus khusus tentu sangat mungkin terjadi, dengan kesiapan strategi yang baik hal tersebut akan cepat diatasi dengan solusi yang terbaik yang memungkinkan dilakukan.

VI. KESIMPULAN

Eksistensi pendamping sosial sebagai ujung tombak pelaksanaan program sosial pemerintah sangatlah penting dalam mempengaruhi efektifitas program. Pendamping sosial sering terjebak dengan hambatan komunikasi. Komunikasi yang kurang efektif berdampak pada penerimaan klien. Klien akan cenderung tertutup dan sulit menerima. Ketertutupan klien ini menjadi hambatan pendamping dalam melakukan *assessment* dan intervensi sosial.

Kemampuan komunikasi pendamping sosial semata-mata bukan persoalan teori yang dikuasai namun, *skill*/keterampilan pendamping yang harus terus di asah dengan melakukan praktik pekerja sosial. Pengalaman pendamping sosial akan membantunya menemukan ketrampilan baru yang mungkin tidak ditemukan di bangku kuliah. Dengan sinergitas teori, *skill* dan pengalaman yang terus dikembangkan pendamping sosial akan terampil dan pandai beradaptasi dengan klien dan akhirnya hambatan-hambatan komunikasi bisa diminimalisir sedini mungkin.

Sebagai penutup, penulis merekomendasikan strategi yang perlu dilakukan dalam meminimalisasi hambatan-hambatan komunikasi praktik pekerja sosial antara lain dengan melakukan *assesment* menyeluruh, jalin relasi komunikasi alami dan non alami, membangun hubungan yang dekat dengan klien, mengedepankan prinsip-prinsip komunikasi dan menghindari kata-kata yang menyudutkan klien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, W. A., & Supriyadi, S. N. (2017). Peran Fasilitator Dalam Pemberdayaan Masyarakat Pada Program Penataan Lingkungan Permukiman Berbasis Komunitas (Studi Kasus di Desa Kemiri, Kecamatan Kebakkramat, Kabupaten Karanganyar). *Jurnal Sosiologi DILEMA*, 32(1), 69–78.

- Astuti, M. (2015). Implementasi Kebijakan Kesejahteraan dan Perlindungan Anak. *Sosio Konsepsia*, 4(1), 215–235. <https://doi.org/10.33007/ska.v4i1.106>
- Azizah, R. N., Zauhar, S., & Soeaidy, M. S. (2015). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengurangi Angka Pengangguran di Kabupaten Sampang. *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 18(03), 203–212. <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2017.018.03.7>
- Chandra, T. C. (2015). Hambatan Komunikasi dalam Aktivitas Bimbingan Belajar antara Tutor dengan Anak Kelas V SD di Bantaran Sungai Kalimas Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi*, 3(2), 1–12.
- Edi, S. (2005). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Effendi, O. U. (2009). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Ekantiningasih, P. D. (2017). Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Family Development Session di BBPPKS Yogyakarta. *E-Jurnal Prodi Teknologi Pendidikan*, VI(6), 508–523.
- Fatony, A. (2017). Kebijakan Pengentasan Kemiskinan Berbasis Participatory Poverty Assessment: Kasus Yogyakarta. *Sosio Konsepsia*, 16(2), 123–142. <https://doi.org/10.33007/ska.v16i2.798>
- Graha, A. N. (2009). Pengembangan Masyarakat Pembangunan Melalui Pendampingan Sosial dalam Konsep Pemberdayaan di Bidang Ekonomi. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 5(2), 117–126. <https://doi.org/10.21067/JEM.V5I2.243>
- Habibullah. (2018). Konsep dan Kebijakan Restorasi Sosial di Indonesia. *Sosio Informa*, 4(1), 348–358. <https://doi.org/10.33007/inf.v4i1.1188>
- Handoyo, E. (2008). Peran Strategis Relawan Pendamping dalam Upaya Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan. *Forum Ilmu Sosial*, 35(2), 132–143. <https://doi.org/10.15294/FIS.V35I2.1291>
- Harivarman, D. (2017). Hambatan Komunikasi Internal di Organisasi Pemerintahan. *Jurnal ASPIKOM*, 3(3), 508–519. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v3i3.171>
- Hatu, R. A. (2010). Pemberdayaan Dan Pendampingan Sosial Dalam Masyarakat (Suatu Kajian Teoretis). *Inovasi*, 7(4), 240–254.
- Hendri, & Isnaini. (2014). Evaluasi Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) Pada Bidang Pendidikan di Kelurahan Tegal Sari

- Mandala II Kecamatan Medan Denai. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 214–231.
- Heryadi, H., & Silvana, H. (2013). Komunikasi Antarbudaya dalam Masyarakat Multikultur. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 1(1), 95. <https://doi.org/10.24198/jkk.v1i1.6034>
- Luthfiah, U. Z. (2016). Hambatan Komunikasi Antar Budaya dalam Penerjemahan di Perusahaan Modal Asing Jepang. *Jurnal The Messenger*, 8(1), 46. <https://doi.org/10.26623/themessenger.v8i1.307>
- Maghfiroh, E. (2016). Komunikasi Dakwah; Dakwah Interaktif Melalui Media Komunikasi. *Dakwatuna: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi Islam*, 2(1), 34–48.
- Melviona. (2017). Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Batang Peranap Kabupaten Indragiri Hulu. *Jom FISIP*, 4(2), 1–14.
- Nurdianti, S. R. (2014). Analisis Faktor-Faktor Hambatan Komunikasi dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana pada Masyarakat Kebon Agung-Samarinda. *Dunia Komunikasi : Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Mulawarman*, 2(2), 145–159.
- Nurhasanah, S., Kamil, M., & Saepudin, A. (2016). Pelatihan Pendamping Sosial dalam Meningkatkan Kemampuan Fasilitasi Program Kelompok Usaha Bersama. *PEDAGOGIA Jurnal Ilmu Pendidikan*, 13(2), 296. <https://doi.org/10.17509/pedagogia.v13i2.3553>
- Rahmawati, E., & Kisworo, B. (2017). Peran Pendamping dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin melalui Program Keluarga Harapan. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 1(2), 161–169. <https://doi.org/10.15294/pls.v1i2.16271>
- Rubawati, E. (2018). Media Baru: Tantangan dan Peluang Dakwah. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 2(1), 126–142. <https://doi.org/10.25139/jsk.v2i1.586>
- Setiawan, H. H., & Sunusi, M. (2015). Analisis Yuridis Peran Profesi Pekerja Sosial dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2012. *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 27(2), 256. <https://doi.org/10.22146/jmh.15887>
- Sugiyanto. (2014). Strategi Komunikasi Pekerja Sosial dengan Pasien Skizofrenia dalam Proses Rehabilitasi: Studi di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeroyo Magelang Jawa Tengah. *Share: Social Work Journal*, 4(1), 30–49. <https://doi.org/10.24198/share.v4i1.13057>

- Suharto, E., & Thamrin, D. (2012). Program Keluarga Harapan (PKH): Memotong Mata Rantai Kemiskinan Anak. *Aspirasi*, 3(1), 1–20.
- Suradi, S., & Mujiyadi, B. (2018). Kinerja Pendamping Sosial pada Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial di Kota Tarakan. *Sosio Konsepsia*, 7(3), 130–145. <https://doi.org/10.33007/ska.v7i3.1476>
- Suyanto, S., & Pudjianto, B. (2015). Pemberdayaan Masyarakat Menuju Desa Sejahtera (Studi Kasus di Kabupaten Sragen). *Sosio Konsepsia*, 5(1), 340–354. <https://doi.org/10.33007/ska.v5i1.164>
- Tommy, S. (2006). *Pengantar Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Media Persindo.
- Widyakusuma, N. (2013). Peran Pendamping Dalam Program Pendampingan Dan Perawatan Sosial lanjut Usia Di Lingkungan Keluarga (Home Care). *Informasi*, 18(02), 211–224.
- Wijayaptri, N. W. P. (2015). Hambatan Komunikasi pada Penyandang Autisme Remaja: Sebuah Studi Kasus. *INKLUSI*, 2(1), 41. <https://doi.org/10.14421/ijds.020103>
- Wulandari, T., & Hakim, L. N. (2015). Gambaran Manfaat Program Family Development Session Kementerian Sosial Republik Indonesia. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 6(1). <https://doi.org/10.22212/aspirasi.v6i1.468>
- Wursanto, I. (2005). *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuliasari, I., Saleh, A., Hubeis, M., & Sarwoprasodjo, S. (2017). Meretas Hambatan Komunikasi Perdesaan Dengan Media Komunitas di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 5(2), 191. <https://doi.org/10.17933/jppi.2015.0502005>