

**KETERAMPILAN KOMUNIKASI PEKERJA SOSIAL DINAS SOSIAL PROVINSI
RIAU DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN PKH DESA KEPAU JAYA
KECAMATAN SIAK HULU KABUPATEN KAMPAR**

Oleh : Muhammad Vicky

Email : muhammadvicky80@gmail.com

Pembimbing : Ir. Rusmadi Awza S.Sos, M.Si

Konsentrasi Hubungan Masyarakat - Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The Family of Hope Program (PKH) is a program to provide conditional social assistance to Poor Families (KM). In the PKH KPM program can only be a beneficiary within 5 years after that KPM must resign and be replaced with other poor families. Therefore, social workers should be able to provide guidance on the assistance provided and make it provision after KPM graduates. This study aims to find out how social workers' communication skills in creating contact, capturing or understanding information, providing feedback or feedback, and directing beneficiary families to do something in a hopeful family program (PKH).

This research uses qualitative research method with descriptive approach, this research was conducted in Kepau Jaya Village, Siak Hulu District, Kampar Regency. The study subjects consisted of four (4) informants selected through purposive techniques and accidental techniques. Research data obtained through the interview process, observation and documentation. While the data analysis techniques used are data collection by means, data reduction, data presentation and conclusion and verification. To achieve the validity of the data, the author uses the extension of participation and triangulation.

The results showed that the communication skills of social workers are the first 4, namely building interpersonal relationships by means of Trust Building and Small talk, the second is capturing and understanding the information of social workers using ways to conform to KPM and not patronizing during communication, then providing feedback with ventilation techniques that are techniques used by social workers to bring to the surface the necessary feelings and attitudes and then use easy language in the KPM, and the last one directed KPM to do something like graduation yaiu to move KPM out of PKH beneficiaries by convincing KPM not to rely and able to utilize PKH assistance and then open a business field to improve KPM ekonomi.

Key words: Keterampilan Komunikasi, Pekerja Sosial, Program PKH

PENDAHULUAN

Program KPM merupakan bagian dalam program keluarga harapan atau yang biasa dikenal dengan singkatan (PKH) adalah program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada Keluarga Miskin (KM) yang ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat PKH dengan mengikuti persyaratan dengan mengisi data formulir melalui E-PKH dan penempatan lokasi di tentukan oleh Direktur Bidang Perlindungan Jaminan Sosial. . (*Bahan ajar 02 bimbingan pemantapan Kemensos 2020*)

Sebagai sebuah program bantuan sosial bersyarat, PKH membuka akses keluarga miskin terutama ibu hamil dan anak untuk memanfaatkan berbagai fasilitas layanan kesehatan (faskes) dan fasilitas layanan pendidikan (fasdik) yang tersedia di sekitar mereka. Manfaat PKH juga mulai didorong untuk mencakup penyandang disabilitas dan lanjut usia dengan mempertahankan taraf kesejahteraan sosialnya sesuai dengan amanat konstitusi dan Nawacita Presiden RI.

Dalam melaksanakan program PKH memiliki misi besar untuk menurunkan kemiskinan semakin mengemuka mengingat jumlah penduduk miskin Indonesia sampai pada Maret tahun 2016 masih sebesar 10,86% dari total penduduk atau 28,01 juta jiwa (BPS, 2016). Pemerintah telah menetapkan target penurunan kemiskinan menjadi 7-8% pada tahun 2019, sebagaimana tertuang di dalam RPJMN 2015-2019. PKH diharapkan dapat berkontribusi secara signifikan untuk menurunkan jumlah penduduk miskin, menurunkan kesenjangan (*gini ratio*) seraya meningkatkan Indeks Pembangunan

Manusia (IPM). Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa PKH memberikan dampak terhadap perubahan konsumsi rumah tangga, seperti di beberapa negara pelaksana CCT lainnya. PKH berhasil meningkatkan konsumsi rumah tangga penerima manfaat di Indonesia sebesar 4,8%. Upaya Pemberdayaan Masyarakat sendiri digerakan yang bercirikan dari, oleh, dan untuk masyarakat (DOUM).

Dapat dilihat dari fungsi KPM diatas memerlukan profesi pekerja sosial untuk memberikan pendampingan secara individual maupun kelompok agar fungsi dari KPM dapat dijalankan. Namun di sisi lain, seseorang yang memiliki ilmu belum tentu dapat terampil dalam mempraktikkannya, namun tetap dia mengetahui kebenaran ilmu tersebut. ilmu diasah dengan fikir, keterampilan diasah dengan gerak.

Keterampilan komunikasi menurut Santrock (2007) merupakan keterampilan yang diperlukan seseorang dalam berbicara, mendengar, mengatasi hambatan komunikasi verbal, memahami komunikasi nonverbal dari komunikan dan mampu memecahkan konflik secara konstruktif. Keterampilan komunikasi sangat dibutuhkan dalam berkomunikasi baik secara interpersonal, kelompok maupun publik agar komunikasi dapat memecahkan suatu permasalahan yang terjadi. Keterampilan komunikasi dapat terlihat jelas khususnya dalam komunikasi interpersonal, k face serta terdapat respons yang diberikan secara langsung (Hanifa, 2008:19).

Ahman sutardi dan Endang Budiasih (2010 :63-63) mengatakan jenis keterampilan komunikasi berupa keterampilan komunikasi lisan (oral communication) yaitu kemampuan berbicara (speaking) sehingga mampu

menjelaskan dan mempresentasikan gagasan dengan jelas kepada bermacam-macam orang (audiens). Kemampuan ini meliputi keahlian menyesuaikan cara

Pekerja sosial pada umumnya menggunakan metode *case work* dalam menolong individu dan keluarga secara kasus-perkasus. Sifat dasar yang penting mengenai pekerjaan sosial dengan individu adalah individualisasi, maksudnya ialah mereka yang mengalami masalah sosial harus dibantu sebagai perseorangan dan sebagai individu. Oleh karena itu pekerja sosial percaya bahwa masalah sosial merupakan masalah individu.

Dalam rangka penanganan masalah kesejahteraan sosial, keberadaan Dinas Sosial Provinsi Riau telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari jumlah penanganan penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) yang ada di Provinsi Riau. Dinas Sosial telah menargetkan penanganan PMKS sebanyak 34.602 jiwa, dan telah dapat ditangani sampai tahun 1989/1999 adalah sebanyak 23.671 jiwa.

Didalam program keluarga harapan (PKH) terdapat Adapun pembinaan terhadap potensi dan sumber kesejahteraan sosial sebanyak 108 diwilayah kampo dan kecamatan siak hulu terdapat 7 pekerja sosial aktif yang sudah mengikuti pelatihan mengenai program PKH mulai dari tahun 2017-2020. Selain dari pada itu, salah satu pembinaan yang sedang dilaksanakan oleh jajaran Departemen Sosial di Provinsi Riau adalah melalui pendekatan Kelompok Usaha Bersama (KUBE) dengan berbagai jenis dan kerajinan yang tersebar di 12 Kabupaten/Kotamadya di Provinsi Riau.

Inti dari masalah tersebut adalah didalam program PKH terdapat tujuan

yaitu mengubah perilaku dan pola pikir keluarga penerima manfaat agar mereka tidak tergantung dengan bantuan dari program keluarga harapan dengan cara memberikan mereka materi mengenai bisnis yang dapat memperbaiki ekonomi dan yang bertugas dalam penyampaian ini adalah pekerja sosial yang menjadi pendamping KPM. Pekerja Sosial dalam PKH bertugas untuk membantu KPM mencapai tujuan peningkatan kualitas hidup dan membantu mereka membuat rencana guna mencapai tujuan kemandirian dan peningkatan kualitas hidup lalu menghubungkan KPM dan berbagai pihak dalam mencari berbagai kemungkinan penyelesaian permasalahan secara bersama-sama seperti Kontrak pelayanan antara pekerja sosial dengan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) merupakan salah satu tahapan proses pelayanan pekerjaan sosial sesuai dengan permasalahan yang dihadapi penyandang masalah/ pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial, yaitu, perseorangan, keluarga, kelompok, dan/ atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan atau gangguan tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Keterampilan Komunikasi

Menurut Harold Lasswell (1948) dalam buku Stanley J. Baran, Pengantar Komunikasi Massa (2012:5) Keterampilan merupakan sebuah kemampuan dalam mengoperasikan pekerjaan secara lebih mudah dan tepat. Sedangkan komunikasi adalah aktivitas utama manusia dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi dengan tuhan, sesama manusia, dan makhluk lainnya. Komunikasi merupakan modal dan kunci sukses dalam pergaulan dan karir, karena

hanya dengan komunikasi sebuah hubungan baik dapat dibangun dan dibina. Dari pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa keterampilan komunikasi adalah keterampilan utama yang harus dimiliki untuk mampu membina hubungan yang sehat di mana saja dan dengan siapa saja.

Keterampilan komunikasi lisan (*oral communication*) yaitu kemampuan berbicara (*speaking*) sehingga mampu menjelaskan dan mempresentasikan gagasan dengan jelas kepada bermacam-macam orang (*audiens*). Kemampuan ini meliputi keahlian sebagai berikut:

1. Menyesuaikan cara berbicara kepada komunikan yang berbeda.
2. Menggunakan pendekatan dan gaya yang pas
3. Memahami pentingnya isyarat verbal dan non verbal.

Keterampilan komunikasi seperti *public speaking* (berbicara di depan umum) banyak dibutuhkan dalam bidang pekerjaan, bahkan menjadi karir tersendiri. Keterampilan komunikasi juga dibutuhkan dalam pengembangan usaha, pengembangan dan pemberdayaan diri. Komunikasi dalam bentuk yang paling sederhana ialah transmisi pesan dari suatu sumber kepada penerima, Maka dapat disimpulkan bahwa keterampilan komunikasi adalah kemampuan seseorang untuk menyampaikan atau mengirim pesan yang jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan. Untuk itu, agar mampu melakukan komunikasi yang baik, maka seseorang harus memiliki ide dan penuh daya kreativitas yang tentunya dapat dikembangkan melalui berbagai latihan dengan berbagai macam cara, salah satunya membiasakan diri dengan berdiskusi. (Stanley 2012:5).

Melalui interaksi dengan orang lain setiap individu dapat mencapai kesadaran tentang dirinya, tentang identitasnya. Kesadaran tentang diri meliputi kesadaran akan pikiran, perasaan dan tingkah lakunya serta kesadaran tentang dunia sekitarnya, akan membuat individu dapat bertindak secara efektif dan produktif, yang akhirnya membawanya kearah aktualisasi diri dan perkembangan diri optimal. Dengan memperhatikan proses *self knowledge*, maka agar dapat memenuhi tuntutan peranannya setiap individu baik untuk mahasiswa, dosen ataupun pembimbing harus mempunyai suatu keterampilan berkomunikasi (Muhari, 1988:2).

Menurut Muhari dalam bukunya (1988:2) Keterampilan berkomunikasi yang diharapkan tersebut mencakup beberapa kemampuan yakni:

1. Kemampuan dalam menciptakan kontak atau hubungan interpersonal.

Komunikasi sendiri merupakan suatu proses atau kegiatan penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Tanpa adanya komunikasi, manusia tidak dapat membangun interaksi dan hubungan dengan orang lain. Komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran pesan baik pesan verbal maupun pesan non verbal. Kata-kata yang kita gunakan dalam komunikasi tatap muka dengan orang lain biasanya disertai dengan petunjuk non verbal seperti ekspresi wajah, kontak mata dan gerak tubuh atau bahasa tubuh.

2. Kemampuan dalam menangkap atau memahami informasi

Pada saat melakukan komunikasi terdapat feedback atau umpan balik yang diberikan oleh komunikan sehingga komunikator harus bisa memahami

feedback yang diberikan dan menentukan langkah selanjutnya kemana komunikasi yang akan dituju dapat tercapai. Apabila komunikator tidak dapat memahami dengan baik maksud dari informasi yang diberikan komunikator maka komunikasi tidak akan berjalan dengan efektif.

3. Kemampuan dalam memberikan tanggapan atau umpan balik

Dalam arti singkat, *feedback* dapat dikatakan sebagai tanggapan atau respon terhadap suatu pesan, umpan balik diperlukan dari pekerja sosial umpan balik yang diberikan sangat berpengaruh dalam proses komunikasi selanjutnya dan begitu seterusnya sampai tujuan komunikasi yang diinginkan tercapai.

4. Kemampuan dalam mengarahkan orang lain untuk melakukan sesuatu.

Pada saat melakukan komunikasi tahap utama yang dilakukan yaitu pendekatan dengan cara memulai dengan obrolan ringan dan tidak langsung memberikan pertanyaan yang bersifat pribadi karena dapat menimbulkan ketidaknyamanan komunikasi. Apabila pendekatan dapat berjalan dengan baik komunikasi akan merasa nyaman dan komunikator dapat mengarahkan komunikasi kepada komunikasi yang diinginkan oleh komunikator.

Indikator dikatakan dia terampil dalam komunikasi dapat dilihat dari 4 unsur diatas bagaimana praktiknya dalam kegiatan yang berhubungan dengan komunikasi antara komunikator dan komunikasi dan efek yang dihasilkan setelahnya. Berikut 4 unsur keterampilan komunikasi :

1. Membangun hubungan interpersonal

2. Memahami informasi yang didapat

3. Memberikan feedback atau umpan balik saat berkomunikasi

4. Dan hasil akhirnya yaitu mengarahkan untuk melakukan sesuatu ataupun memberikan solusi

Maka dari itu komunikator dapat berfikir secara terampil untuk menjalankan 4 unsur keterampilan komunikasi diatas terhadap komunikasi maupun komunikasi yang bersifat kelompok dan apabila sudah terjalankan dengan baik maka komunikator tersebut dikatakan terampil

Jenis-jenis Keterampilan Komunikasi

Ada dua jenis keterampilan komunikasi yang perlu dipahami oleh pekerja sosial dalam menjalankan tugasnya sebagai pendamping pemerlu masalah kesejahteraan sosial sehari-hari yaitu meliputi keterampilan komunikasi lisan, dan komunikasi non-verbal. Dengan demikian, jenis-jenis keterampilan berkomunikasi tersebut dapat digolongkan menjadi dua bagian, yaitu :

1. Keterampilan kasar (*hard skill*)

Keterampilan kasar atau *Hard Skill* cenderung lebih mudah dikuasai karena sifatnya teknis, misalnya kemampuan berbahasa asing, mengoperasikan mesin, memainkan alat musik tertentu, dan memasak, sebagai contoh, di dunia kerja dalam proses perekrutan karyawan baru, keterampilan teknis (*hard skill*) lebih mudah diseleksi berdasarkan daftar riwayat hidup, indeks prestasi, pengalaman kerja dan berbagai keterampilan yang dikuasai.

2. Keterampilan halus/lunak (*soft skill*).

Keterampilan *Soft skill* sering juga disebut keterampilan lunak adalah keterampilan yang digunakan dalam berhubungan dan bekerjasama dengan

orang lain. *Soft skill* yang mumpuni mutlak harus dimiliki oleh manusia sebagai modal untuk mengarungi berbagai bidang kehidupan seperti pekerjaan, rumah tangga, organisasi masyarakat, dan lain-lain. komunikasi lisan dan komunikasi non-verbal termasuk keterampilan halus/lunak (*soft skill*). Sementara itu, *soft skill* terlihat dari tindakanmu sehari-hari. Apa saja yang termasuk di dalamnya? Banyak sekali, misalnya kemampuan networking, berkolaborasi dengan banyak orang, berkomunikasi, berinteraksi, memimpin, membaca situasi, berstrategi, dan sebagainya.

Perpaduan antara kumpulan keahlian di atas (baik *hard skill* maupun *soft skill*), dilengkapi dengan pengetahuan dan pengalaman. Atribut yang diperlukan untuk menampilkan kinerja yang bagus, disebut kompetensi. Meskipun kompetensi bisa dibangun di dunia kerja, unsur-unsur di dalamnya seperti yang disebut di atas, dipupuk sejak masa sekolah. Semakin bagus kompetensi yang dimiliki, semakin besar pula peluang untuk terus melejitkan karier. Sedangkan *soft skill* dievaluasi berdasarkan psikotest dan wawancara mendalam. (Herri Susanto, 2014:6).

Keterampilan komunikasi lisan (*oral communication*) yaitu kemampuan berbicara (*speaking*) sangat dibutuhkan oleh seorang pekerja sosial sehingga mampu menjelaskan dan mempresentasikan gagasan dengan jelas kepada bermacam-macam orang (*audiens*). Kemampuan ini meliputi keahlian menyesuaikan cara berbicara kepada komunikan yang berbeda, menggunakan pendekatan dan gaya yang pas, dan memahami pentingnya isyarat non-verbal. Komunikasi ini membutuhkan keterampilan latar

belakang (*background skills*) presentasi, pemahaman tentang audiens, mendengarkan secara kritis, dan bahasa tubuh (*body language*).

Pekerja Sosial

Berbagai pengertian pekerjaan sosial beraneka ragam, tergantung dari sudut mana tinjauannya masing-masing. Namun demikian, dari keseluruhan definisi yang dikemukakan mengenai pekerjaan sosial tersebut, dapat dikelompokkan secara garis besar bahwa pekerjaan sosial dapat dipandang sebagai :

1. Pekerjaan sosial sebagai suatu seni dalam praktik, karena dalam praktiknya pekerjaan sosial memerlukan keterampilan yang tinggi guna memahami orang-orang lain dan dalam membantu mereka agar memiliki kemampuan untuk menolong diri mereka sendiri.

2. Pekerjaan sosial sebagai suatu ilmu, karena memiliki metode-metode pemecahan masalah dan arena dilakukan secara objektif dalam menemukan dan memahami fakta-fakta serta dalam mengembangkan prinsip-prinsip dan konsep operasional.

3. Pekerjaan sosial sebagai suatu profesi karena pada masa dewasa ini telah memiliki dan memenuhi syarat-syarat suatu profesi.

Sebagaimana peran dokter dalam sistem pelayanan kesehatan, guru dalam sistem pelayanan pendidikan, maka pekerja sosial memiliki peran sentral dalam sistem pelayanan sosial. Sebagai sebuah profesi kemanusiaan, Pekerja Sosial memiliki seperangkat ilmu pengetahuan (*body of knowledge*), keterampilan (*body of skills*), dan nilai (*body of values*) yang diperoleh melalui

pendidikan formal dan pengalaman profesional (Wibhawa dkk, 2010:47).

Program Keluarga Harapan

Didalam program PKH terdapat kegiatan pertemuan keluarga peningkatan kemampuan (P2K2) merupakan proses belajar secara terstruktur untuk memperkuat terjadi perubahan perilaku pada KPM secara umum P2K2 bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman mengenai pentingnya pendidikan, kesehatan dan pengelolaan keuangan bagi keluarga. Adapun tujuan khusus dari kegiatan ini sebagai berikut :

1. Meningkatkan pengetahuan praktis mengenai kesehatan, pendidikan dan pengasuhan, ekonomi, dan perlindungan anak.
2. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman keluarga PKH mengenai kondisi,kebutuhan dan perawatan yang dibutuhkan lansia dan orang dengan disabilitas berat
3. Membangun kesadaran peserta PKH terhadap pentingnya pemenuhan kewajiban dalam bidang kesehatan dan pendidikan dalam PKH
4. Menjaga dan memperkuat perubahan perilaku positif terkait pendidikan dan pengasuhan, kesehatan, ekonomi dan perlindungan anak.
5. Menjaga dan memperkuat perubahan perilaku positif terkait perawatan dan pemeliharaan terhadap lansia dan orang dengan disabilitas berat
6. Meningkatkan ketrampilan orang tua dalam bidang pendidikan dan pengasuhan anak, kesehatan, ekonomi dan perlindungan anak
7. Meningkatkan kemampuan peserta untuk mengenali potensi yang ada pada diri dan lingkungannya agar dapat digunakan dalam peningkatan kesejahteraan keluarga dan

masyarakat. (Bahan ajar 07 bimbingan pemantapan Kemensos 2020).

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan membuat deskripsi atau fenomena sosial/alam secara sistematis, factual dan akurat (Wardiyanta, 2006). metode deskriptif merupakan metode yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi actual secara rinci mengenai suatu gejala yang ada sesuai dengan variable-variabel yang diteliti.

Subjek dan Objek

1. Subjek

Menurut Bungin (2009: 129) Subjek penelitian adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Dalam penelitian kualitatif, istilah subjek penelitian sering disebut sebagai informan, yaitu pelaku yang memahami objek penelitian. Jadi informan yang dimaksud adalah orang yang memberi informasi tentang daya yang dibutuhkan oleh peneliti, berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Subjek penelitian adalah individu, kelompok ataupun organisasi yang mampu memberikan informasi atau data yang diperlukan oleh peneliti sesuai dengan bahasan yang diteliti.

Dalam menentukan informan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Purposive*, dimana peneliti memilih informan

berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai hubungan dengan penelitian ini seperti pekerja sosial profesional yang terlibat langsung dalam Program Keluarga Harapan (PKH).

Teknik *Purposive* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan atau mungkin seseorang tersebut merupakan penguasa sehingga akan mempermudah peneliti menjelajahi objek atau situasi yang diteliti. Kriterianya sebagai berikut :

1. Pekerja sosial profesional Provinsi Riau
2. Bekerja dalam Program Keluarga Harapan (PKH) Dinas Sosial Provinsi Riau
3. Sudah mengikuti sertifikasi pekerja sosial
4. Pekerja Sosial Wilayah Desa Kepau Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar
5. Mempunyai pengalam dalam melaksanakan Program Keluarga Harapan (PKH)

Selanjutnya yaitu pemilihan informan berdasarkan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2009:85) *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila yang dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah para informan yang merupakan sumber dari data penelitian yaitu Ibuk Ade Nita Yuliani S,S.

Tr.Sos Selaku pekerja sosial Desa Kepau Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar, alasan mengapa ibuk Ade dipilih karena beliau merupakan orang yang paling berperan dalam Program keluarga Harapan di Desa Kepau Jaya dan berhadapan langsung dengan keluarga penerima manfaat PKH tentunya memahami tentang komunikasi yang berlangsung saat pertemuan kelompok dilaksanakan di Desa Kepau Jaya.

2. Objek

Menurut Alwasilah (2006: 115) Objek penelitian adalah segala sesuatu yang hendak diteliti. Sedangkan objek dalam penelitian ini berkaitan dengan fokus peneliti yakni mengenai Keterampilan Komunikasi Pekerja Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau dalam Program Keluarga Harapan (PKH) Desa Kepau Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. Penelitian ini menjadikan segala permasalahan yang hendak diteliti menjadi objek.

Jenis dan Sumber Data

Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (Sutinah, 2011). Pengambilan data primer dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara, cara pengumpulan data dengan langsung tanya jawab kepada pekerja sosial dalam cakupan wilayah Desa Kepau Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar, selama penelitian.

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu (Sutinah, 2011). Sumber data sekunder diperoleh melalui pihak lain atau berdasarkan data yang telah diolah sebelumnya. Berupa data dalam bentuk jadi yang telah dimiliki oleh Dinas Sosial Provinsi Riau yang digunakan sebagai

pelengkapan didalam pelaksanaan penelitian. Data ini berbentuk arsip ataupun dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Dan data sekunder juga diperoleh dari buku dan juga internet sebagai media pendukung. Data sekunder yang peneliti dapatkan adalah hasil wawancara dengan peneliti sebelumnya, dokumen informasi mengenai identitas informan dan juga data Keluarga penerima Manfaat Desa Kepau Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi non partisipan adalah dimana observer tidak ikut didalam kehidupan orang yang akan diobservasi, dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat. Di dalam hal ini observer hanya bertindak sebagai penonton saja tanpa harus ikut terjun kelapangan.

Sebagai langkah kedua dalam penelitian ini, teknik wawancara adalah teknik pencarian data/ informasi mendalam yang diajukan kepada responden/ informan dalam bentuk mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan oleh peneliti/ pewawancara dan jawaban informan akan dicatat atau direkam dengan alat perekam merupakan tanya jawab mengenai objek penelitian dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan masalah yang sedang diteliti dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai dan wawancara yang dilakukan lewat telepon tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan terlebih dahulu. Wawancara dilakukan terhadap pekerja sosial yang berkaitan langsung dengan Program Keluarga Harapan PKH.

Dokumentasi adalah instrument pengumpulan data yang sering digunakan

dalam berbagai metode pengumpulan data. Metode observasi, kuesioner atau wawancara sering dilengkapi dengan kegiatan penelusuran dokumentasi. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Dalam melakukan wawancara pada orang-orang yang bersangkutan (narasumber) peneliti langsung mengumpulkan data-data untuk dijadikan dokumentasi (Arikunto, 2010: 145).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dengan penyajian analisa secara deskriptif. Peneliti menggunakan analisis dan model interaktif yang digambarkan oleh Miles dan Huberman. Model ini merupakan suatu teknik analisis data yang menggambarkan sifat interaksi koleksi data. Peneliti menggunakan analisis dan model interaktif yang digambarkan oleh Miles dan Huberman. Model ini merupakan suatu teknik analisis data yang menggambarkan sifat interaktif koleksi data melalui reduksi data, penyajian data dan terakhir pengambilan kesimpulan atau verifikasi.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan, data dikumpulkan karena dengan perpanjangan keikutsertaan dapat menguji ketidak benaran informasi yang diperkenalkan oleh distrosi, baik yang berasal dari diri sendiri maupun dari informan dan membangun kepercayaan subjek. Perpanjangan keikutsertaan juga menuntut peneliti agar terjun lokasi dan dalam waktu yang panjang guna

mendeteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin mengotori data. Selain itu perpanjangan keikutsertaan juga dimaksudkan untuk membangun kepercayaan pada subjek terhadap peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti itu sendiri (Moleong, 2012: 192).

Teknik pemeriksaan keabsahaan data dengan triangulasi memungkinkan peneliti untuk melakukan cek ulang temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori.

Hasil dan Pembahasan

Dalam melaksanakan program keluarga harapan terdapat Pekerja sosial yang berfungsi untuk menjadi pendamping keluarga penerima manfaat PKH atau yang biasa diebut dengan keluarga miskin

Berdasarkan dari wawancara peneliti, ada beberapa bentuk Keterampilan Komunikasi yang dilakukan pekerja sosial dalam menjalankan program Keluarga Harapan sehingga tercapainya tujuan dari Program PKH yaitu Memperbaiki ekonomi Dalam Keluarga Penerima bantuan PKH atau KPM yaitu sebagai berikut

1. Kemampuan dalam menciptakan kontak atau hubungan interpersonal.

Dalam menciptakan sebuah kontak atau hubungan interpersonal di dalam praktek pekerjaan sosial yaitu dibutuhkannya dua teknik yaitu *Trust Building dan small talk*

Pada saat sebelum memulai pertolongan di dalam sebuah Praktik Pekerjaan Sosial, wajib menerapkan trust building yaitu membangun kepercayaan dengan menjelaskan tujuan-tujuan yang akan dicapai dengan menggunakan bahasa-bahasa yang dimengerti merupakan langkah awal yang dapat

menentukan proses pendampingan tersebut dapat maksimal atau tidak.

Small Talk teknik ini digunakan oleh pekerja sosial pada saat memulai kontak awal dengan klien. Tujuan utama *small talk* adalah terciptanya suatu suasana yang dapat memberikan kemudahan bagi keduanya untuk melakukan pembicaraan sehingga hubungan selanjutnya dalam proses intervensi akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Biasanya *small talk* dimulai pekerja sosial untuk membuka agar klien dapat berbicara.

Adapun prinsip yang digunakan pekerja sosial dalam *Acceptance* (penerimaan), yaitu pekerja sosial menerima siapa pun klien yang meminta pertolongan kepadanya. Tidak melihat suku, agama dan ras, tidak memandang apakah yang datang meminta pertolongan itu berasal dari keluarga mampu atau tidak.

2. Kemampuan dalam menangkap atau memahami informasi

Kemampuan komunikasi pekerja sosial dalam melakukan pendampingan KPM dan menangkap atau memahami informasi KPM PKH di Desa Kepau Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar sudah baik. Sebagai pekerja sosial dalam memulai komunikasi dan melakukan pendampingan dengan KPM, yang harus diperhatikan adalah tidak menggurui, tidak merendahkan KPM dalam menyerap komunikasi yang disampaikan pekerja sosial dalam kegiatan pertemuan dan tetap mengedepankan prinsip-prinsip pekerja sosial yang salah satunya adalah Prinsip Komunikasi.

Ketepatan dalam meberikan tanggapan, Dalam percakapan misalnya pertanyaan harus disambut dengan jawaban, bercanda harus disambut dengan tertawa, karena jika tidak tepat dalam

merespons akan mengakibatkan buruknya komunikasi yang terjadi antara pekerja sosial dan keluarga penerima manfaat dalam PKH

3. Memberikan tanggapan atau umpan balik.

Penggunaan istilah *feedback* atau umpan balik mungkin sangat sering digunakan di dalam kehidupan sehari-hari, dimulai dari bidang komunikasi, bisnis, hingga konstruksi sekalipun. *Feedback* merupakan sebuah reaksi yang timbul dari komunikasi sebagai pesan kepada komunikator dan biasa berlaku sebaliknya (Ardianto, 2004).

Dalam memberikan tanggapan atau umpan balik kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM), peneliti memperhatikan bahwa pekerja sosial menggunakan teknik-teknik yang ada di dalam profesi Pekerjaan Sosial, yaitu salah satunya *Ventilation*. Teknik ini digunakan oleh pekerja sosial untuk membawa ke permukaan perasaan-perasaan dan sikap-sikap yang diperlukan, sehingga perasaan-perasaan dan sikap-sikap tersebut dapat mengurangi masalah yang dihadapi klien. pekerja sosial dituntut untuk dapat menyediakan kemudahan bagi klien dalam mengungkapkan emosinya secara terbuka. Cara tersebutlah yang dimana pekerja sosial memberikan *feed back* atau tanggapan untuk KPM.

4. Kemampuan dalam mengarahkan orang lain melakukan sesuatu.

Kemampuan pekerja sosial dalam mengarahkan KPM secara sederhana, kembali lagi pada saat pekerja sosial memberikan edukasi pada pertemuan P2K2 dengan menggunakan bahasa yang sederhana. Di dalam program PKH adanya pertemuan P2K2 dalam meningkatkan keberfungsian sosial KPM.

Dalam konteks pekerjaan sosial dalam mengarahkan KPM untuk

melakukan sesuatu sehingga Mandiri dan mempunyai keinginan untuk Graduasi Mandiri/Keluar dari Program Keluarga Harapan (PKH) tanpa paksaan dari manapun, Pekerja Sosial tetap harus memperhatikan prinsip-prinsip Pekerjaan Sosial yang dimana mengubah pola pikir seseorang tidak mudah, terlebih sudah menggunakan Prinsip ataupun Teknik yang ada di Profesi Pekerjaan Sosial.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Keterampilan komunikasi pekerja sosial dalam point pertama yaitu membangun hubungan interpersonal dengan keluarga penerima manfaat sangat baik dapat dilihat saat peneliti melakukan observasi ke Desa Kepau Jaya dimana masyarakat yang menerima bantuan sosial dalam program PKH melayani pekerja sosial saat berada dilapangan dan mudah menceritakan masalah yang mereka hadapi kepada pekerja sosial karna sudah terbangunnya hubungan interpersonal antar pekerja sosial dan keluarga penerima manfaat.
2. Keterampilan komunikasi pekerja sosial dalam menangkap dan memahami Informasi yang diberikan keluarga penerima manfaat sudah baik, Sebagai pekerja sosial dalam memulai komunikasi dan melakukan pendampingan dengan KPM, yang harus diperhatikan adalah tidak menggurui, tidak merendahkan KPM dalam menyerap komunikasi yang disampaikan pekerja sosial dalam kegiatan pertemuan dan tetap mengedepankan prinsip-prinsip

- pekerja sosial yang salah satunya adalah Prinsip Komunikasi.
3. Keterampilan komunikasi poin ketiga adalah bagaimana pekerja sosial memberikan umpan balik atau *feedback* kepada keluarga penerima manfaat PKH pekerja sosial tidak boleh memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang pekerja sosial rasakan, menggunakan bahasa-bahasa yang dapat dimengerti, seperti contoh pada saat dilaksanakannya pertemuan P2K2. Pekerja sosial menggunakan teknik *ventilation* yaitu melontarkan candaan yang berguna untuk menjernihkan emosi, emosi yang tertekan dapat menjadi penghalang bagi gerakan positif KPM. Dengan membantu KPM menyatakan perasaan-perasaannya, maka pekerja sosial akan lebih siap melaksanakan tindakan pemecahan masalah serta dapat memusatkan perhatiannya pada perubahan diri KPM.
 4. Keterampilan komunikasi point terakhir yaitu mengarahkan keluarga penerima manfaat melakukan sesuatu pengalaman praktik yang dimiliki Pekerja Sosial yang merangkap Pendamping PKH dalam menangani KPM di lapangan sudah tidak menjadi hal yang awam, dikarenakan pengalaman-pengalaman dari pekerja sosial yang ada bisa menjadi acuan untuk evaluasi di praktik selanjutnya sehingga dapat maksimal dalam melakukan proses pertolongan, ditambah lagi dalam merubah mindset atau pola pikir masyarakat seperti

pentingnya Pendidikan untuk anak, hal tersebut tidak lah mudah.

Dalam mengarahkan masyarakat khususnya KPM di Desa Kepau Jaya pekerja sosial tidak lah mengalami kesulitan, dikarenakan terdapat peserta PKH yang memang sudah cukup lama menjadi KPM di Desa tersebut dapat mandiri setelah di tahun ke 5 menjadi peserta. KPM tersebut memanfaatkan sungai yang ada disekitar desa untuk menjadikan hal tersebut mata pencaharian selain bergantung dengan Program PKH. Terdapat juga peserta PKH yang memulai usaha seperti menggali potensinya yang bisa memasak, dengan memulai usaha kecil-kecilan jajanan pastel yang sudah berjalan 1 tahun dan memilih untuk keluar dari kepesertaan PKH.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Alwasilah, A. Chaedar. (2006). *Pokoknya Kualitatif*. Jakarta : Pustaka Jaya
- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Bennie Bough Ph.D, JO Condrill, (2004). *Techniques and Tips of Power Communicating : Seratus Cara Peraktis dan Efektif Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Anda*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Prenada Media Group

- Devito, Joseph A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta : Edisi Kelima, Profesional Bokks.
- Jahidin, A. (2016). *Epistemologi Ilmu Kesejahteraan Sosial Perjalanan Dialektika Memahami Anatomi Pekerjaan Sosial Profesional*. Yogyakarta : Samedra Biru
- Mulyana, D, (2000). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- (2002). *Metode Penelitian Kualitatif. Paradigma Bary Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Moleong, L.J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : LKIS
- Morissan. (2013). *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta : Kencana
- Najib, A. (2016). *Integrasi Pekerjaan Sosial Pengembangan Masyarakat dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta : Semesta Ilmu
- Saifuddin, A.M. (2011). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Susanto, Herri. (2014). *Communication Skills “Sukses Komunikasi, Presentasi dam Berkarier!*. Yogyakarta : Deepublish
- Stanley, J.Baran. (2012). *Pegantar Komunikasi Massa Jilid 1 edisi 5*. Jakarta: Erlangga
- Ulber, Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Refika Aditama
- Wibhawa, Budhi, dkk. (2010). *Dasar-dasar Pekerjaan Sosial*. Bandung
- Jurnal:**
- Moralely Hendrayani. 2019. *Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial dalam menangani Pengemis di IPSM Yogyakarta*. Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Idham Khalid. 2017. *Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosila dalam Pengangan Korban NAPZA di Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta*. Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Latifa Karomah. 2016. *Strategi Komunikasi Persuasif pekerja social dalam pembinaan remaja putus sekolah di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai*. Universitas Riau
- Stefani Made Ayu, Christin Agustina Purba. 2017. *Komunikasi persuasive Pekerja Sosial dalam Proses Adaptasi Imigran Anak Tanpa Pendamping di Indonesia*. Universitas Prima Indonesia
- Rahman Ulfiani. 2017. *Pengerauh Keterampilan Komunikasi terhadap perkembangan moral siswa pada mata pelajaran biologi kelas XI IPA SMA*

MUHAMMADIYAH LIMBUNG
UIN Alauddin Makassar

Internet:

<http://dinsos.riau.go.id/web/> (diakses 19
maret 2020 pukul 10:00)

<https://pkh.kemsos.go.id/?pg=tentangpkh-1> (diakses 20 maret 2020
pukul 14:00)

<https://bulelengkab.go.id/detail/artikel/kader-pemberdayaan-masyarakat-kpm-94> (diakses 16 April 2020
pukul 11:00)