

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ANTAR PENDAMPING DAN PENERIMA PROGRAM KELUARGA HARAPAN

Eceh Trisna Ayu, Hafri Yuliani

Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Email : ecehtrisna@ymail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas komunikasi antar pendamping dan penerima program keluarga harapan dengan menggunakan teori Devito sebagai pisau analisis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat di simpulkan bahwa : 1. Pendamping PKH memiliki empat peran keterampilan yaitu peran fasilitator, pendidik, representatif/perwakilan masyarakat, dan teknis. 2. Pendamping PKH memastikan bantuan diterima oleh masyarakat dengan tepat jumlah dan tepat waktu. 3. Pendamping PKH telah membangun komunikasi persuasif kepada masyarakat binaan, terbukti dari adanya keterbukaan informasi yang disampaikan masyarakat kepada PKH. 4. Adanya Empati yang ditunjukkan Pendamping PKH ketika masyarakat binaan mengutarakan permasalahan. 5. Pendamping adalah jembatan penghubung antara Kementerian Sosial dengan KPM (Keluarga Penerima Manfaat), penyampai informasi baik dari pusat ke KPM maupun dari KPM ke Pusat secara berjenjang sesuai kelembagaan.

Kata Kunci : Efektivitas Komunikasi, Pendamping PKH, Empati, Keterbukaan

PENDAHULUAN

Masalah kemiskinan di Indonesia masih menjadi permasalahan yang sulit untuk dicari pemecahannya. Kemiskinan di daerah-daerah terpencil dan minim pembangunan mengakibatkan kurangnya akses pendidikan dan kesehatan bagi rumah tangga miskin. Dengan kondisi seperti ini membuat Indonesia menghadapi persoalan-persoalan rumit seperti tingkat kriminalitas tinggi, tingkat pendidikan rendah, dan tingkat kesehatan yang rendah. Pemerintah sebagai pemegang kekuasaan tertinggi berhak untuk mengatur dan mengurus negaranya sendiri.

Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang mengamanatkan bahwa negara berkewajiban untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan memajukan kesejahteraan sosial dalam rangka mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah meluncurkan Program Keluarga Harapan (PKH). Kebijakan ini bertujuan untuk membantu mengurangi kemiskinan dengan cara meningkatkan kualitas SDM. Program ini memusatkan bantuan untuk bidang pendidikan dan kesehatan.

Kementerian Sosial (2016), PKH merupakan program perlindungan sosial yang memberikan bantuan tunai kepada Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) dengan persyaratan tertentu. Tujuan dari program ini adalah mengurangi angka dan memutus rantai kemiskinan, meningkatkan

kualitas sumber daya manusia, serta merubah perilaku yang kurang mendukung peningkatan kesejahteraan dari kelompok paling miskin. Peserta PKH diwajibkan memenuhi persyaratan dan komitmen yang terkait dengan upaya peningkatan kualitas sumberdaya manusia yaitu pendidikan dan kesehatan. Sasaran peserta PKH adalah Keluarga Miskin (KM) dan yang memiliki komponen kesehatan (ibu hamil, nifas, balita, anak prasekolah) dan komponen pendidikan (SD sederajat, SMP sederajat, SMA sederajat) atau anak 7 - 21 tahun yang belum menyelesaikan pendidikan wajib 12 tahun, penyandang disabilitas berat, dan lanjut usia di atas 70 tahun.

Berdasarkan jurnal Evi Rahmawati (2017) menjelaskan bahwa Menteri Sosial menjelaskan bahwa pada tahun 2017 dana yang dialokasikan oleh pemerintah adalah sebesar Rp 11,4 triliun. Bantuan PKH akan disamakan sebesar Rp 1.900.000 per tahun dengan penyaluran empat kali dalam setahun. Penyaluran pertama sebesar Rp 500.000, kedua Rp 450.000, ketiga Rp 500.000 dan keempat Rp 450.000. Beberapa ketentuan bantuan PKH adalah (1) Bantuan tetap sebagaimana SK Menteri Sosial No. 23/HUK/2016 berlaku dalam satu tahun, (2) Bantuan komponen peserta PKH diberikan kepada maksimal 3 anggota keluarga sesuai kriteria

kepesertaan, (3) Bantuan komponen peserta PKH diberikan dengan jumlah nominal terbesar dari komponen kepesertaan, (4) Bantuan komponen kesehatan kehamilan keempat dan berikutnya tidak dihitung sebagai komponen penerima bantuan.

Dalam pelaksanaan PKH, terdapat pendamping yang merupakan aktor penting dalam mensukseskan program PKH. Pendamping PKH adalah sumber daya manusia yang direkrut dan dikontrak yang ditetapkan oleh Kementerian Sosial sebagai pelaksana pendampingan di tingkat kecamatan. Keberhasilan PKH dipengaruhi oleh implementasi pemberdayaan masyarakat miskin (RTSM) dan peran pendamping. Menurut Departemen Sosial (2009), pendampingan sosial merupakan suatu proses relasi sosial antara pendamping dengan klien yang bertujuan 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.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa efektifitas komunikasi pendamping dan penerima sangat

dibutuhkan. Karena dengan adanya interaksi antar pendamping dan penerima bantuan mempermudah terlaksananya PKH. Selain itu dengan adanya pendamping mampu memberikan pemecahan masalah.

Melihat dari latar belakang diatas tentang PKH, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang eefektifan Pendampingan yang dilakukan oleh tenaga Pendamping Keluarga Harapan dalam membantu memberikan informasi, memberikan pendampingan kepada penerima bantuan guna memberikan pemecahan masalah. Dari pemaparan tersebut, masalah yang diangkat dalam penelitian ini ialah Bagaimana efektifitas komunikasi antar pendamping dan penerima Program Keluarga Harapan (PKH) ?

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Evi Rahmawati dan Bagus Kisworo Tahun 2017 dengan judul “ *Peran Pendamping dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin melalui Program Keluarga Harapan*”. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan peran pendamping, faktor penghambat dan pendukung dalam pendampingan Program

Keluarga Harapan di Kecamatan Semarang Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pendamping sebagai subjek penelitiannya. Wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai Teknik pengumpulan data. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, metode dan teori. Analisis datanya menggunakan siklus interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendamping memiliki empat peran keterampilan yaitu peran fasilitatif, pendidik, representatif/perwakilan masyarakat, dan teknis. Faktor internal yang menjadi kendala adalah sulitnya peserta untuk mengumpulkan berkas data, dan beradaptasi dengan lingkungan baru pendamping memerlukan waktu lama. Faktor eksternal yang menjadi kendala adalah penginformasian dari pusat sifatnya mendadak, jarak tempuh pendamping ke tempat pendampingan cukup jauh dan lokasi tempat pendampingan yang berada di gang sempit. Faktor pendukung adalah antusiasme penerima bantuan serta sarana yang memadai.

Faktor internal yang menjadi kendala adalah sulitnya peserta untuk mengumpulkan berkas data, dan beradaptasi dengan lingkungan baru pendamping memerlukan waktu lama. Faktor eksternal yang menjadi kendala

adalah penginformasian dari pusat sifatnya mendadak, jarak tempuh pendamping ke tempat pendampingan cukup jauh dan lokasi tempat pendampingan yang berada di gang sempit. Faktor pendukung adalah antusiasme penerima bantuan serta sarana yang memadai.

Teori Devito

Devito (dalam Suranto AW, 2011:82) mengemukakan Lima sikap positif yang mendukung komunikasi antar pribadi yang efektif. Lima sikap tersebut meliputi:

a) Keterbukaan (*Openness*).

Komunikator dan komunikan saling mengungkapkan ide atau gagasan bahkan permasalahan secara bebas dan terbuka tanpa ada rasa malu. Keduanya saling mengerti dan memahami pribadi masing-masing

b) Empati (*Emphaty*).

Komunikator dan komunikan merasakan situasi dan kondisi yang dialami mereka tanpa berpura-pura dan keduanya menanggapi apa-apa saja yang di komunikasikan dengan penuh perhatian. Empati merupakan kemampuan seseorang untuk memproyeksikan dirinya kepada peranan orang lain. Apabila komunikator atau komunikan mempunyai kemampuan untuk

melakukan empati satu sama lain, kemungkinan besar akan terjadi komunikasi yang efektif.

c) Dukungan (*Supportiveness*).

Setiap pendapat atau ide serta gagasan yang disampaikan akan mendapatkan dukungan dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Dukungan membantu seseorang untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan aktivitas serta meraih tujuan yang diharapkan.

d) Rasa Positif (*Positivity*).

Apabila pembicaraan antara komunikator dan komunikan mendapat tanggapan positif dari kedua belah pihak, maka percakapan selanjutnya akan lebih mudah dan lancar. Rasa positif menjadikan orang-orang yang berkomunikasi tidak berprasangka atau curiga yang dapat mengganggu jalinan komunikasi.

e) Kesamaan (*Equality*).

Komunikasi akan lebih akrab dan jalinan pribadi akan menjadi semakin kuat apabila memiliki kesamaan tertentu antara komunikator dan komunikan dalam hal pandangan, sikap, kesamaan ideologi dan lain sebagainya

Efektifitas Komunikasi Pendamping dan penerima Program Keluarga Harapan (PKH)

Berdasarkan Buku Kerja Pendamping PKH (2009), Program keluarga harapan (PKH) ialah program yang memberikan bantuan tunai kepada Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) jika memenuhi persyaratan yang terkait dengan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) yaitu pendidikan dan kesehatan. Program keluarga harapan merupakan suatu program penanggulangan kemiskinan, Kedudukan PKH merupakan bagian dari penanggulangan kemiskinan lainnya. Program keluarga harapan berada dibawah TIM koordinasi penanggulangan kemiskinan (TKPK), baik di pusat maupun di daerah. Program PKH sebenarnya telah di laksanakan di berbagai Negara, khususnya Negara-negara latin dengan nama program yang berfariasi. Namun secara konseptual arti aslinya adalah conditional cash transfer (CCT) , yang diterjemahkan menjadi bantuan tunai bersyarat, program ini bukan dimaksudkan sebagai kelanjutan program subsidi langsung tunai. (SLT) yang diberikan dalam rangka membantu rumah tangga sangat miskin mempertahankan daya belinya pada saat pemerintah melakukan penyesuaian.

Tujuan Program Keluarga Harapan Tujuan Program Keluarga Harapan merupakan hasil yang ingin di capai oleh pemerintah pusat. Sedangkan tujuan dalam Program Keluarga 14 Materi Diklat Pendamping PKH 2012 di Yogyakarta tujuan umum dan tujuan khusus. Adapun tujuan-tujuan dari Program Keluarga Harapan yaitu:

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari program keluarga harapan ini yaitu untuk mengurangi angka dan memutuskan rantai kemiskinan, serta lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan merubah perilaku RTSM yang relative kurang peningkatan kesejahteraan.

2. Tujuan khusus

Adapun tujuan dari program keluarga harapan Secara khusus terdiri atas:

- A. Meningkatkan status sosial ekonomi RTSM
- B. Meningkatkan status kesehatan dan gizi, ibu hamil, ibu nifas anak balita usia 2-7 tahun yang masuk sekoalah dasar dari RTSM
- C. Meningkatkan kualitas akses pelayanan pendidikan dan kesehatan khususnya anak-anak RTSM.

D. Meningkatkan taraf pendidikan anak-anak RTSM.

Apabila melihat efektifitas komunikasi antara pendamping dengan penerima bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) maka Pendamping bukan hanya menyampaikan informasi melainkan juga mengajak peserta PKH untuk melaksanakan kewajibannya. Ajakan dari pendamping ini secara jelas dan singkat. Langkah yang diambil pendamping untuk mencapai tujuan pesan dengan memaksimalkan pertemuan setiap bulannya secara bertatap muka ataupun dengan melalui group WA. Hal ini untuk memudahkan peserta PKH memahami pesan tersebut.

Dalam periode ini pertemuan wajib dilakukan diganti dengan komunikasi dengan menggunakan WA dikarenakan adanya pandemi Covid-19 pendamping PKH tidak dapat melakukan pertemuan rutin satu bulan sekali. Namun tetap hanya memberikan informasi yang dianggap penting kepada ketua kelompok PKH daerah dampingan agar nantinya informasi tersebut dapat diteruskan ke ketua kelompok. Pendamping juga menyisipkan motivasi seperti anak peserta PKH rajin sekolah, jangan sampai putus asa, mengingatkan peserta PKH rajin ke posyandu, membeli susu, dll. Keluarga

Penerima Manfaat ini juga telah merasakan perubahan setelah adanya Program Keluarga Harapan (PKH). Mereka mulai menyadari pentingnya pendidikan dan kesehatan. Berperan sebagai orang tua mereka mendorong anak-anaknya untuk bersekolah jika tidak masuk harus ijin bukan tanpa keterangan. Pendamping PKH menggunakan Bahasa campuran Bahasa Indonesia dan Bahasa daerah dalam menyampaikan materi. Karena peserta PKH mayoritas ibu-ibu dan lansia, pendamping menyesuaikan Bahasa sehari-hari peserta PKH agar semua peserta PKH memahami.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa PKH memiliki empat peran keterampilan yaitu peran fasilitator, pendidik, representatif/perwakilan masyarakat, dan teknis. Dapat dilihat bahwa PKH telah menjadi fasilitator dalam memecahkan masalah. Terbukti dari masalah yang sering dihadapi seperti kurangnya informasi masyarakat mengenai pelayanan kesehatan, imunisasi dan pelayanan kesehatan lainnya. Dengan PKH, masyarakat mudah mendapatkan informasi baik itu disampaikan secara langsung maupun secara tatap muka.

Tidak hanya sebagai fasilitator tetapi dalam proses penyaluran bansos PKH memastikan bantuan diterima oleh masyarakat dengan tepat jumlah, tepat

waktu dan tidak hanya itu, tugas rutin pendamping yaitu melaksanakan pemutakhiran data KPM, menerima pengaduan mengenai program baik dari KPM (Keluarga penerima manfaat) maupun dari masyarakat umum dan menindaklanjuti aduan sesuai prosedur yang berlaku. Melakukan pertemuan kelompok dan pertemuan peningkatkan kemampuan keluarga setiap bulannya. Selain itu PKH juga melakukan kunjungan insidental kepada KPM yang tidak memenuhi komitmen, melaksanakan verifikasi ke fasilitas pendidikan dan fasilitas kesehatan wilayah binaan.

Komunikasi Persuasif yaitu pesan yang ditujukan untuk membangkitkan pengertian dan kesadaran manusia bahwa yang disampaikan akan mengubah sikap penerima pesan. Perubahan ini diterima bukan karena paksaan melainkan atas kesadaran dan keterbukaan (Suryanto, 2015: 182). Tujuan dari persuasive adalah mengajak supaya sasaran terpengaruh ajakan komunikator, sehingga tujuan dari pesan itu terpenuhi. Pendamping PKH memakai teknik persuasif dalam menyampaikan pesannya kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) agar bisa mengubah sikap atau tingkah laku yakni dengan dengan cara mengikuti kegiatan dan mempraktekannya. Dalam prakteknya Seorang komunikator harus sangat

berpengaruh dan mampu merubah pola pikir apabila pesan ingin pesan sampai pada komunikan. Ada faktor yang penting pada diri komuniaktor bila ia melancarkan pesan komunikasi, yaitu daya tarik sumber (*source attractiveness*) dan kredibilitas sumber (*source credibility*). Berdasarkan kedua faktor tersebut, seorang komunikator dalam menghadapi komunikan harus bersifat empatik (*empathy*) yaitu Empati dalam komunikasi dapat memberikan efek yang positif terutama dalam menjalin rasa kebersamaan, seseorang akan lebih nyaman ketika kita mampu menjadi pendengar yang baik. Dengan adanya empati, maka kita bisa memberikan umpan balik sesuai dengan konteks pembicaraan yang ada. Empati ini akan sangat bermanfaat terutama dalam membangun keakraban di antara individu dalam proses interaksi sosial. Dalam sikap empati memiliki indikator yang yaitu ikut merasakan apa yang dirasakan orang lain, memiliki kepekaan terhadap perasaan orang lain dan mengendalikan diri dalam membantu memecahkan masalah. dalam hal ini kemampuan seseorang untuk meproyekasikan dirinya kepada orang lain. Seorang komunikator harus bersikap empatik ketika ia berkomunikasi dengan komunikan yang sedang sibuk, amarah, bingung, sedih, sakit, kecewa dan

sebagainya. Ketika komunikator mempunyai rasa empati sasaran akan merasakan kenyamanan dan mempercayai seorang komunikator. Seorang komunikator yang berhasil dalam komunikasi adalah yang mampu menggiring opini dan mengubah pola pikir sasaran. Selanjutnya berkomunikasi harus adanya saling memberikan dukungan (*Supportvenes*), rasa positif, keterbukaan adalah sikap saling terbuka dalam berkomunikasi sehingga terjadi pertukaran informasi, yakni komunikator bersedia untuk menyampaikan secara lengkap informasi yang seharusnya disampaikan kepada komunikan. dan kesamaan (*equality*).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan mengenai efektifitas komunikasi antar pendamping dan penerima program keluarga harapan dengan menggunakan teori Devito sebagai pisau analisis maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pendamping PKH memiliki empat peran keterampilan yaitu peran fasilitator, pendidik, representatif/perwakilan masyarakat, dan teknis.

2. Pendamping PKH memastikan bantuan diterima oleh masyarakat dengan tepat jumlah dan tepat waktu.
3. Pendamping PKH telah membangun komunikasi persuasif kepada masyarakat binaan, terbukti dari adanya keterbukaan informasi yang disampaikan masyarakat kepada PKH.
4. Adanya Empati yang ditunjukkan pendamping PKH ketika masyarakat binaan mengutarakan permasalahan.
5. Pendamping adalah jembatan penghubung antara Kementerian Sosial dengan KPM(Keluarga Penerima Manfaat), penyampai informasi baik dari pusat ke KPM maupun dari KPM ke Pusat secara berjenjang sesuai kelembagaan.

DAFTAR PUSTAKA

- AW, Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Damanik, J. (2008). *Pekerjaan sosial*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan,
- Direktorat Jenderal Departemen Sosial. (2009). *Bimbingan teknis PKH*. Jakarta: Departemen Sosial Republik Indonesia.
- Habibullah. (2011). Peran pendamping pada program keluarga harapan kabupaten karawang. *Jurnal Informasi (Kajian Permasalahan Sosial Dan Usaha Kesejahteraan Sosial)*, 16(2), 101–116.
- Hermawati, I. (2001). *Metode dan teknik dalam praktek pekerjaan sosial*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Kementerian Sosial. (2016). *Bimtek program keluarga harapan*. Jakarta: Kementerian Sosial.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rahayu, S. L. (2012). *Bantuan sosial di Indonesia*. Bandung: Fokusmedia.