

STRATEGI KOMUNIKASI PENDAMPING SOSIAL KEPADA KELUARGA PENERIMA MANFAAT (KPM) DALAM KEGIATAN P2K2 PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN GANDUS KOTA PALEMBANG

Sesy Yulida Pertiwi¹, Retna Mahriani² dan Farisha Safitri Elfandari³

¹Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya
e-mail: sesyulida24@gmail.com

²Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya
e-mail: retnamahriani@fisip.unsri.ac.id

³Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya
e-mail: farishasestrim@fisip.unsri.ac.id

ABSTRACT

Program Keluarga Harapan (PKH) is the first cluster in efforts to reduce poverty in Indonesia by the Indonesian Ministry of Social Affairs. PKH has the aim of alleviating poverty and changing the mindset/behavior of KPM (Beneficiary Families) in daily life and P2K2 activities as an effort to realize the goals of the program. This research aims to find out how social assistants communicate strategies and the obstacles faced during P2K2 activities. The method in this research uses qualitative methods with data collection techniques through in-depth interviews with ten sources, observation and documentation studies. The results of the research show that the Gandus sub-district social assistance communication strategy uses four dimensions from the steps of Anwar Arifin's communication strategy theory, namely knowing the audience, determining the message, determining the method and selection and selection of communication media. Apart from that, it was found that there were communication techniques used to support the success of communication strategies such as redundancy, informative, persuasive and educational techniques. Then it was also found that there were obstacles for communicators and communicants in the form of technical obstacles, semantic obstacles, and human obstacles in the process of P2K2 activities.

Keywords: Communication strategy, PKH, Social Companion, P2K2, Counseling

ABSTRAK

Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan *cluster* pertama dalam upaya penanggulangan kemiskinan di Indonesia oleh Kementerian Sosial RI. PKH memiliki tujuan untuk mengentaskan kemiskinan serta mengubah *mindset*/ perilaku KPM (Keluarga Penerima Manfaat) dalam kehidupan sehari-hari dan kegiatan P2K2 sebagai upaya dalam merealisasikan tujuan dari program tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu bagaimana strategi komunikasi pendamping sosial serta hambatan yang dihadapi selama kegiatan P2K2 berlangsung. Metode pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan sepuluh narasumber, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi pendamping sosial kecamatan Gandus menggunakan empat dimensi dari langkah-langkah teori strategi komunikasi Anwar Arifin, yakni mengenal khalayak, menentukan pesan, menetapkan metode serta seleksi dan pemilihan media komunikasi. Selain itu, ditemukan adanya teknik komunikasi yang digunakan untuk mendukung keberhasilan strategi komunikasi seperti teknik *redundancy*, informatif, persuasif serta edukatif. Kemudian juga ditemukan adanya hambatan pada komunikator maupun komunikan yang berupa hambatan teknis, hambatan semantik, serta hambatan manusiawi dalam proses kegiatan P2K2.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, PKH, Pendamping Sosial, P2K2, Penyuluhan

PENDAHULUAN

Kemiskinan menjadi masalah utama yang pasti dialami di hampir setiap negara di dunia, terutama pada negara berkembang. Indonesia pun menjadi salah satu negara

berkembang dengan masalah kemiskinan yang masih cukup tinggi. Menurut Organisasi Perdagangan Dunia (WTO) Indonesia telah termasuk ke dalam daftar negara maju, namun *human development index* (HDI) atau

indeks pengembangan manusia oleh PBB menunjukkan bahwa Indonesia masih menjadi negara berkembang. Angka kemiskinan di Indonesia ini terus bertambah, dan salah satu faktor dari tingginya angka kemiskinan dikarenakan biaya hidup yang lebih besar dibandingkan dengan pendapatan yang diperoleh masyarakat, hal ini juga terjadi karena seringkali harga kebutuhan pokok terus naik. Menurut *website* resmi oleh Badan Pusat Statistik (BPS) yang dirilis pada 17 Juli 2023 mengungkapkan bahwa angka kemiskinan di Indonesia tergolong masih cukup tinggi. Menurut hasil pendataan terbaru oleh BPS, jumlah total penduduk miskin di Indonesia terhitung Maret 2023 menyentuh angka 25,9 juta orang atau sekitar 9,36% dari jumlah keseluruhan penduduk Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2023).

Secara umum, dalam suatu rumah tangga tingkat kemiskinan akan selalu berkaitan dengan tingkat pendidikan dan juga kesehatan yang diperoleh oleh rumah tangga/keluarga tersebut. Pendapatan dari suatu keluarga yang cukup rendah ini dapat berdampak pada tidak terpenuhinya kebutuhan kesehatan, pendidikan atau bahkan untuk kebutuhan mereka sehari-hari. Pada tahun 2021, BPS melakukan Survei Ekonomi Nasional (Susenas) yang mengungkapkan bahwa sekitar 76% keluarga di Indonesia mengakui bahwa anak di keluarga mereka putus sekolah dikarenakan alasan ekonomi yang tidak mencukupi, sebagian besar diantaranya sebesar 67,0% tidak mampu untuk membayar biaya sekolah. Sementara sisanya yakni 8,7% dikarenakan anak yang ikut mencari nafkah untuk keluarga, yang seharusnya pada usia tersebut, tugas mereka hanya belajar dan bermain dengan teman-teman sebayanya dan bahkan tidak bertanggung jawab dalam menafkahi keluarga.

Maka dari itu, sebagai salah satu upaya percepatan penanggulangan kemiskinan, Kementerian Sosial RI kemudian membentuk beberapa program bantuan sosial dan salah satunya adalah Program Keluarga Harapan (PKH) yang menjadi satu-satunya program bantuan sosial tunai bersyarat. Umumnya untuk dapat menerima

bantuan sosial, syaratnya hanya untuk masyarakat yang tidak mampu saja, namun untuk menjadi peserta penerima bantuan sosial pada program ini, masyarakat juga wajib memenuhi syarat lain yang berlaku yakni harus memenuhi komponen yang telah ditetapkan pada program ini untuk kemudian dapat dikategorikan sebagai penerima bantuan sosial. Komponen tersebut meliputi; Komponen Pendidikan (anak SD, SMP, dan SMA), Komponen Kesehatan seperti anak balita dan ibu hamil, serta Komponen kesejahteraan yang meliputi penyandang disabilitas dan lansia yang usianya sudah memasuki 60 tahun ke atas.

Program Keluarga Harapan atau singkatnya disebut PKH lebih difokuskan untuk mencapai pembangunan sistem perlindungan sosial pada masyarakat miskin yang memiliki tujuan dalam meningkatkan sumber daya manusia masyarakat miskin juga sekaligus sebagai upaya dalam memotong mata rantai kemiskinan yang terjadi di Indonesia selama ini. Seperti yang telah dijelaskan diatas, bahwa Program Keluarga Harapan merupakan program yang dimana memberikan bantuan tunai secara bersyarat kepada keluarga miskin yang tentu syaratnya harus memiliki komponen yang telah ditetapkan sebelumnya.

Bukan hanya itu saja, tujuan utama dari program ini juga mengupayakan peningkatan kualitas SDM terkhususnya pada bidang pendidikan dan juga kesehatan, serta mengubah perilaku dan *mindset* Keluarga Penerima Manfaat atau disebut dengan KPM. Secara khusus, PKH bertujuan dalam peningkatan status sosial ekonomi dari para KPM, meningkatkan kualitas kesehatan dan gizi untuk para ibu hamil, ibu nifas dan balita.

Tujuan-tujuan dari Program Keluarga Harapan tersebut juga sekaligus sebagai upaya percepatan dalam pencapaian target *Millenium Development Goals* (MDGs) yang merupakan deklarasi milenium dari hasil yang telah disepakati oleh para Presiden/ kepala negara serta perwakilan dari 189 negara PBB yang mulai dilakukan pada September 2000. Isi dari hasil deklarasi tersebut mengenai tujuan yang memiliki batasan waktu serta target dalam menanggulangi kemiskinan dan

kelaparan, pendidikan dasar, kesehatan ibu dan anak, kesetaraan gender, pengurangan angka kematian bayi dan balita, pengurangan angka kematian ibu melahirkan, hingga penanganan suatu penyakit (Program Keluarga Harapan, 2013).

PKH menjadi salah satu bukti pemerintah Indonesia dalam menunjukkan keseriusannya pada SDGs. Program bantuan sosial pemerintah Indonesia, khususnya PKH terintegrasi merupakan upaya untuk meningkatkan kemandirian dan kesejahteraan keluarga. Maka dari itu, sebagai upaya pendukung dalam mensukseskan tujuan utamanya, Program Keluarga Harapan kemudian membentuk kegiatan P2K2 yang dilaksanakan setiap bulan dan terbagi menjadi beberapa kelompok yang pembagian kelompoknya disesuaikan dengan letak wilayah tempat tinggal KPM.

Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga atau yang lebih dikenal dengan sebutan P2K2 merupakan sebuah proses belajar secara sistematis yang dilakukan oleh pendamping sosial dalam rangka mempercepat terjadinya perubahan perilaku KPM. Dalam P2K2 ini, biasanya pendamping sosial akan membahas mengenai satu dari enam modul yang berbeda-beda pada setiap pertemuannya. P2K2 menjadi sebuah kegiatan dalam Program Keluarga Harapan yang sangat penting dilaksanakan agar dapat membantu meningkatkan pengetahuan, pemahaman mengenai pendidikan, kesehatan, serta meningkatkan kemampuan KPM agar lebih memahami keterampilan dalam diri mereka. Bahkan hasil riset oleh *The Smeru Research Institute* pada tahun 2019 mengungkapkan bahwa 63% perwakilan KPM menyatakan bahwa P2K2 telah memberikan manfaat terkait peningkatan kemampuan yang berhubungan dengan pekerja/ usaha. Di balik kegiatan ini, tentunya tidak lepas dari peran seorang pendamping sosial yang sangat dibutuhkan dan menjadi kunci dalam keberhasilan kegiatan P2K2. Pendamping PKH merupakan elemen penting bagi keberhasilan program ini, oleh karena itu juga interaksi pendamping sosial dengan KPM merupakan salah satu kunci dari keberhasilan Program Keluarga Harapan dan

khususnya pada kegiatan P2K2. Maka dari itu pendamping sosial harus dapat merancang strategi komunikasi tertentu saat berinteraksi dengan KPM pada kegiatan P2K2.

Strategi komunikasi lebih mengarah pada pengorganisasian/perencanaan yang sistematis dan efisien yang digunakan oleh komunikator dalam menyampaikan pesan, memastikan bahwa penerima dapat dengan mudah memahami dan menerima isi pesan tersebut dan tujuannya yakni untuk mempengaruhi sikap atau perilaku dari individu/penerimanya (Effendy, 2009). Untuk dapat mempengaruhi KPM agar melakukan seperti apa yang sudah dijelaskan pada kegiatan P2K2, pendamping sosial perlu menggunakan strategi komunikasi, sehingga pesan yang mereka sampaikan dapat diterima dan dilakukan oleh peserta kegiatan, serta apa yang menjadi permasalahan dan hambatan dalam proses kegiatan P2K2 ini dapat teratasi. Strategi komunikasi yang efektif, khususnya komunikasi persuasif memegang peranan penting dalam menjamin keberhasilan komunikasi antarpribadi, khususnya dalam kegiatan P2K2.

Dalam pembangunan, komunikasi digunakan untuk mengubah perilaku masyarakat. Karena kurangnya pengetahuan adalah akar penyebab sebagian besar masalah pembangunan, diperlukan intervensi untuk membekali individu dengan pengetahuan yang mereka butuhkan untuk mengubah perilaku mereka (Waisbord, 2020). Dalam rangka perubahan dan pertumbuhan sosial, komunikasi sangatlah penting. Komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kognitif, afektif, dan perilaku/ *behaviora* (Effendy, 2009). Sehingga tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan Program Keluarga Harapan. Salah satu elemen terpenting dalam mengevaluasi berhasil atau tidaknya suatu pembangunan adalah komunikasi. Jadi, apabila pembangunan mampu menggerakkan masyarakat ke arah yang lebih positif dibandingkan sebelumnya maka dapat dikatakan berhasil.

Komunikasi persuasif mendorong individu untuk bertindak berdasarkan informasi yang diberikan oleh komunikator

yang dalam hak ini adalah pendamping sosial. Pendamping sosial terlibat dalam komunikasi persuasif untuk mengubah konsep, ide, dan perilaku khalayak, serta interaksi antara pendamping sosial dengan KPM, agar perilaku dan pemikiran KPM mempengaruhi mereka. Singkatnya, komunikasi persuasif merupakan strategi yang digunakan untuk mempengaruhi gagasan, pemikiran, pendapat, dan perilaku komunikasi yang sangat penting bagi para pendamping sosial untuk mencapai tujuan kegiatan P2K2. Tentunya ini menjadi menarik untuk dibahas karena strategi komunikasi dari para pendamping sosial ini memiliki peran penting yang dapat menentukan keberhasilan kegiatan P2K2 Program Keluarga Harapan.

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yakni bagaimana strategi komunikasi pendamping sosial kepada KPM dalam kegiatan P2K2 Program Keluarga Harapan serta apa yang menjadi kendala dan hambatan yang dihadapi oleh pendamping sosial dalam proses Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi pendamping sosial kepada KPM dalam kegiatan P2K2 serta apa saja kendala yang dihadapi oleh pendamping sosial selama proses Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2).

METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ialah jenis penelitian dimana peneliti memainkan peran sebagai *key instrument* dan teknik pengumpulan data melibatkan penggabungan dan analisis data secara induktif (Sugiyono, 2022). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode yang penting untuk memahami suatu interaksi sosial. Hal ini melibatkan pelaksanaan wawancara mendalam (*Indepth Interview*) dengan narasumber untuk mengidentifikasi pola yang berbeda dan

mengumpulkan informasi spesifik, yang penting untuk kesimpulan penelitian. Maka dari itu dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif sebagai metode untuk menggambarkan fenomena yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang digunakan oleh pendamping sosial kepada KPM dalam kegiatan P2K2 Program Keluarga Harapan. Unit analisis pada penelitian ini yakni pendamping sosial kecamatan Gandus pada kegiatan P2K2 Program Keluarga Harapan. Pada penelitian ini, teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data digunakan untuk mendalami informasi terkait penelitian dengan menggunakan berbagai sumber data yang antara lain terdiri dari; dokumentasi, observasi, hasil wawancara, berbagai jurnal penelitian terdahulu, atau bahkan dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap mempunyai sudut pandang berbeda. Teknik analisis data pada penelitian ini mengarah pada teknik analisis data interaktif oleh Miles Huberman yang menyatakan bahwa teknik analisis data dapat terdiri dari tiga komponen analisis yakni meliputi tahap pengumpulan data, penyajian data (*display data*) serta penarikan simpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikasi Pendamping Sosial Kepada KPM dalam Kegiatan P2K2 Program Keluarga Harapan di Kecamatan Gandus.

Hasil temuan dari strategi komunikasi pendamping sosial kepada KPM pada Kegiatan P2K2 di Kecamatan Gandus akan diklasifikasikan dengan menggunakan langkah- langkah Teori Strategi Komunikasi Anwar Arifin. Berikut hasil temuan peneliti di lapangan yang akan diuraikan dibawah ini:

Mengenal Khalayak

Berdasarkan Teori Strategi Komunikasi Anwar Arifin (1994), langkah- langkah strategi komunikasi harus diperhatikan untuk keberhasilan dari tujuan komunikasi tersebut. Langkah pertama yang harus dilakukan oleh

komunikator (pendamping sosial) adalah mengenal khalayak (KPM) sebagai target sasaran agar proses komunikasi yang dilakukan dapat berjalan dengan efektif (Arifin, 1994). Khalayak merupakan salah satu 'aktor' dari proses komunikasi yang dimana memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan suatu komunikasi. Oleh karena itu, unsur khalayak tidak boleh diabaikan begitu saja, sebab berhasil tidaknya proses komunikasi sangat ditentukan oleh khalayak (Cangara, 2018). Untuk dimensi mengenal khalayak yakni KPM yang akan menjadi komunikan pada kegiatan P2K2 ini, langkah yang dilakukan pendamping sosial adalah dengan melakukan koordinasi dengan lurah setempat kemudian dilanjutkan dengan menemui dan koordinasi dengan ketua RT setempat di setiap dampingan. Setelah itu, barulah pendamping sosial dapat menentukan jadwal pertemuan awal dengan KPM di setiap RT. Dikatakan juga bahwa pertemuan pertama itu dilakukan untuk lebih mengenal KPM agar lebih mudah menentukan pesan dan metode selanjutnya yang akan digunakan. Pendamping sosial mengatakan bahwa pertemuan tersebut dengan memperkenalkan diri, mencari tau pekerjaan para ibu-ibu KPM di wilayah tersebut, bercerita soal keseharian mereka, jadi pada pertemuan pertama, pendamping sosial berusaha untuk mengenal terlebih dahulu pribadi dan latar belakang para KPM sebelum menetapkan jadwal P2K2 dan memulai materi.

Cara Pendamping Sosial Dalam Menentukan Pesan Pada Kegiatan P2K2

Pada setiap proses komunikasi, dibutuhkan pemilihan pesan dan bahasa yang tepat agar pesan/ informasi tersebut dapat dengan mudah dimengerti oleh target komunikan. Dari hasil observasi non-participant dalam kegiatan P2K2 yang dilakukan pada lima kelurahan dan kelompok yang berbeda di Kecamatan Gandus menunjukkan bahwa pada saat kegiatan berlangsung, pendamping sosial lebih sering menggunakan bahasa daerah atau terkadang bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh KPM selaku komunikan, terlihat bahwa

pendamping sosial juga menghindari penggunaan bahasa asing dalam proses komunikasi ini, atau pendamping sosial juga sesekali menerjemahkan kalimat yang sekiranya sulit dimengerti dengan kalimat yang sesederhana mungkin. Selain dari pemilihan bahasa dan kalimat dalam menentukan pesan, pendamping sosial akan menyusun terlebih dahulu materi apa yang akan disampaikan pada pertemuan yang akan datang.

Metode Yang Dilakukan Pendamping Sosial Dalam Melaksanakan P2K2

Metode-metode yang digunakan ini bisa jadi sangat mempengaruhi proses dari keberhasilan suatu strategi komunikasi. Berdasarkan dari hasil temuan yang didapatkan, pendamping sosial menggunakan metode *redundancy*, pendamping sosial akan terus mengulang pesan dengan mengulang materi yang sama di beberapa pertemuan agar KPM tidak melupakan informasi tersebut. Dengan mengulang pesan yang sama berulang kali, membuat KPM akan lebih mengingat materi tersebut. Seperti hasil dari observasi non participant yang dilakukan oleh peneliti pada kegiatan P2K2 di Kelurahan Pulo Kerto, Karang Jaya, dan Karang Anyar, pendamping sosial bertanya seputar materi pada pertemuan sebelumnya dan beberapa dari para KPM ternyata masih mengingat materi tersebut dengan baik dan menjawab pertanyaannya dengan benar.

Teknik/metode selanjutnya yakni metode koersif yang mewajibkan para KPM untuk mengikuti P2K2 setiap bulan sesuai dengan persyaratan penerimaan bantuan PKH. Jika KPM sering absen tanpa alasan yang jelas, maka jumlah nominal bantuan sosial yang diterima otomatis juga akan berkurang. Karena ini merupakan program bantuan sosial bersyarat, maka KPM juga harus mengikuti persyaratan yang berlaku. Selain itu metode/teknik persuasif juga dilakukan oleh pendamping sosial sebagai upaya dalam menetapkan metode, hal ini ini dilakukan dengan cara selalu mengingatkan dan mengajak KPM untuk membelikan uang bantuan sosial sesuai kebutuhan pokok dan lebih mendahulukan kebutuhan diatas

keinginan. Pendamping sosial melakukan teknik/metode komunikasi informatif dengan menetapkan metode yang bervariasi agar KPM tidak mudah bosan dengan materi yang disampaikan. Hal ini diwujudkan dengan melakukan *ice breaking* di sela-sela kegiatan atau melakukan tepuk P2K2 dan nyanyi bersama.

Pemilihan Media Komunikasi Kegiatan P2K2

Tahap ini tidak kalah penting dari ketiga tahap strategi komunikasi yang lain. Pemilihan media ini harus menyesuaikan dengan KPM yang menjadi target sasaran. Dalam proses penelitian melalui hasil wawancara mendalam dengan key informan ditemukan adanya penggunaan media baru dalam pemilihan media yang digunakan oleh pendamping sosial. Media baru atau new media merupakan media yang menggunakan internet berbasis teknologi online, berkarakter, berpotensi interaktif, serta dapat berfungsi secara pribadi ataupun publik (Ginting et al., 2021).

Media baru yang digunakan oleh pendamping sosial yakni dengan menggunakan media sosial berupa facebook, dan WhatsApp. Namun, dalam kegiatan P2K2 di Kecamatan Gandus, mayoritas pendamping sosial memilih media lama yakni dengan menggunakan *flipchart* atau poster dalam menyampaikan materi. Hal ini dilakukan karena KPM yang menjadi target sasaran dalam kegiatan P2K2, mayoritasnya tidak memiliki gadget/*smartphone* sendiri. Maka dari itu, KPM tidak memungkinkan untuk mengakses media sosial, jadi pendamping hanya menggunakan media lama yakni dengan menggunakan *flipchart*, poster atau memutar video terkait bahasan pada pertemuan saat itu. Namun juga masih ada pendamping PKH menggunakan *platform* media sosial seperti Facebook, Instagram atau membagikan video youtube sesuai materi terkait di WhatsApp dalam memberikan informasi kepada KPM dengan tujuan agar KPM dapat mengakses materi kapan saja dibutuhkan.

Hasil Temuan Teknik Strategi Komunikasi Pendamping Sosial Dalam Kegiatan P2K2

Langkah-langkah yang tepat memang harus terus diperhatikan dan dilakukan demi keberhasilan dari suatu strategi komunikasi, sebagai seorang komunikator tentu juga perlu memahami teknik-teknik strategi komunikasi agar strategi komunikasi dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuannya sebagaimana mestinya. Dari hasil wawancara dan temuan di lapangan, peneliti menemukan teknik-teknik strategi komunikasi yang diterapkan oleh pendamping sosial kepada KPM. Berikut teknik-teknik strategi komunikasi dari Teori Strategi Komunikasi Anwar Arifin yang diterapkan oleh pendamping sosial:

Teknik Redundancy

Teknik *Redundancy* adalah bagaimana cara dalam memengaruhi *participant* dengan mengulang isi pesan kepada *participant* selaku komunikan. Teknik *redundancy* sangat membantu dalam mempengaruhi pikiran komunikan agar selalu mengingat isi pesan yang disampaikan.

Pada penelitian yang peneliti lakukan dengan observasi non *participant* dalam kegiatan P2K2 di lima kelurahan serta wawancara langsung kepada pendamping sosial dan KPM, hasil temuan menunjukkan bahwa teknik *redundancy* digunakan oleh tiga dari lima orang pendamping sosial Kecamatan Gandus sebagai salah satu teknik strategi komunikasi dalam kegiatan P2K2 kepada KPM di Kecamatan Gandus dengan mengulang materi yang pernah dibahas pada pertemuan sebelumnya. Umumnya para pendamping sosial akan mengulang materi/informasi tersebut dengan cara memberikan pertanyaan terkait materi pada pertemuan sebelumnya untuk kemudian dijawab oleh para KPM atau menyelipkan pesan dalam sebuah lagu yang selalu dinyanyikan setiap setelah menyelesaikan kegiatan P2K2. Teknik ini dapat dikatakan sudah efektif dilakukan terbukti ketika para KPM yang telah dibagi berkelompok pada pertemuan tersebut dapat menjawab

pertanyaan materi pertemuan yang lalu dengan benar.

Teknik Informatif

Teknik informatif merupakan suatu pesan yang isinya memiliki tujuan dalam mempengaruhi *participant* dengan memberikan pesan yang informatif. Fakta dan data- data yang benar dan terpercaya serta pendapat yang dapat diuji kebenarannya. Dalam hal ini, pendamping sosial menerapkan teknik informatif dalam menyampaikan pesan/ materi kepada para KPM dengan memberikan materi sesuai dengan modul- modul yang diterbitkan oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia. Selain dari pada itu, pendamping sosial juga mengutip sumber dari berita yang terpercaya sesuai dengan materi yang akan disampaikan.

Contohnya materi stunting, maka pendamping sosial memberikan berita terpercaya kepada para KPM mengenai berita stunting yang beredar dan memberikan pengetahuan mengenai faktor- faktor pencegahan stunting dan apa yang diharuskan para KPM sebagai ibu untuk mencegah terjadinya stunting pada anak. Pendamping sosial juga selalu menggunakan *flipchart* yang telah disediakan sebagai penunjang dalam melaksanakan kegiatan P2K2 agar para KPM tidak jenuh dengan materi yang disampaikan.

Teknik Persuasif

Dengan adanya teknik persuasif yang digunakan oleh pendamping sosial, maka akan lebih menentukan peluang keberhasilan dari kegiatan P2K2. Teknik ini bersifat mengajak/ memengaruhi dan meyakinkan komunikasi terhadap penyampaian pesan oleh komunikator. Dengan ini, pendamping sosial biasanya akan menyampaikan pesan dengan teknik persuasif berupa ajakan kepada KPM.

Berdasarkan observasi non-*participant* pada seluruh kegiatan P2K2 di Kecamatan Gandus, hasil temuan menunjukkan bahwa adanya teknik persuasif yang dilakukan oleh seluruh sampel pendamping sosial kepada KPM pada penelitian ini. Salah satu buktinya dari hasil temuan yang peneliti dapatkan dengan

observasi dalam kegiatan P2K2 di Kelurahan Karang Jaya pada 28 Februari 2024, yang pada pertemuan saat itu membahas mengenai materi “Kesehatan Gizi Anak dan Ibu Hamil”. Pada pertemuan itu, pendamping sosial mengajak para KPM untuk mencegah stunting dengan lebih memerhatikan makanan yang diberikan untuk anak- anak dengan memenuhi ‘isi piringku’ agar gizi anak dapat tercukupi serta selalu meninjau tumbuh kembang anak dengan rutin ke posyandu setiap bulan agar dapat diberikan vitamin atau memeriksakan kehamilan bagi ibu hamil di layanan kesehatan yang tersedia secara gratis. Program Keluarga Harapan memberikan bantuan yang dapat dicairkan oleh para KPM sebanyak empat tahap dalam satu tahun. Jadi pendamping sosial mengarahkan dan mengajak para KPM untuk membelanjakan bantuan uang tunai yang didapat untuk kebutuhan yang penting seperti membeli bahan pokok makanan dan keperluan sekolah anak.

Teknik Edukatif

Teknik edukatif dapat berupa pesan mendidik yang berisi sebuah fakta (kenyataan) dan pendapat serta pengalaman yang dapat dipertanggungjawabkan dari sisi kebenarannya. Pada teknik ini, pendamping sosial menyampaikan materi/ informasi yang akan memberikan pengetahuan baru untuk para KPM. Dalam hal ini, pendamping sosial memberikan informasi yang sebelumnya tidak diketahui oleh mayoritas KPM, memberikan informasi sesuai dengan kenyataannya dan dari sumber- sumber yang terpercaya. Pendamping sosial menggunakan *flipchart* atau poster yang memang telah disediakan dari Kementerian Sosial RI. Umumnya inilah yang kemudian akan mendorong para KPM untuk lebih tertarik mendengarkan materi dan lebih mudah memahaminya.

Hambatan/ kendala Yang Dialami Pendamping Sosial dan KPM Dalam Melaksanakan P2K2

Berdasarkan jurnal penelitian terdahulu oleh Imam Alfi dan Dedi R Saputro tentang Hambatan Komunikasi Pendamping Sosial

(2018) menyatakan bahwa secara teknis, hambatan ini ialah semua hal yang dapat mendistorsi pesan (penyimpangan makna isi pesan), baik itu dari segi pengiriman maupun penerimaan pesan (Alfi & Saputro, 2018). Terdapat tiga bentuk hambatan dalam komunikasi yang dikutip dari pendapat Irene Siliviani dalam buku *Komunikasi Organisasi* (2020) yakni hambatan teknis, hambatan semantik serta hambatan manusiawi. Dari bentuk-bentuk hambatan tersebut akan dikualifikasikan dengan hasil temuan yang peneliti dapatkan di lapangan (Siliviani, 2020).

Hambatan Teknis

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan *Key Informan* No.3 yakni pendamping sosial Karang Anyar menyatakan bahwa hambatan/ kendala yang dihadapi dalam kegiatan P2K2 yaitu terbatasnya fasilitas serta peralatan komunikasi yang ada. Pendamping sosial biasanya juga sering memutar video sesuai materi terkait agar KPM lebih tertarik dengan materi apa yang dibahas. Karena umumnya, komunikasi akan lebih tertarik dengan penyampaian pesan yang menggunakan perantara media. Namun karena kurangnya fasilitas/ peralatan komunikasi seperti *infocus* menjadi hambatan dalam proses komunikasi pada kegiatan P2K2 ini karena layar laptop yang kecil tidak dapat menjangkau jumlah KPM yang hadir. Pendamping sosial menyatakan bahwa setiap video diputar, KPM terlihat lebih tertarik untuk fokus dan mendengarkan.

Hambatan Semantik

Salah satu KPM menyampaikan kendala/ hambatan yang dialami selama mengikuti kegiatan P2K2. Ada kalanya ia mengerti dengan apa yang dibahas namun terkadang ada beberapa yang tidak bisa dipahami, namun walau begitu, KPM mengungkapkan bahwa ia tetap sering bertanya jika kurang memahami materi. Selain itu salah satu pendamping sosial juga mengungkapkan kendala yang dihadapi karena terkadang KPM salah menafsirkan/ keliru dalam menangkap isi materi yang dibahas. Memang ada beberapa KPM yang

mau berinisiatif untuk bertanya jika kurang memahami materi yang dibahas namun tidak sedikit juga dari para KPM yang tidak mengerti. Hanya menyimak saja, beberapa dari mereka pun masih tidak berani untuk bertanya. Hal inilah yang kemudian menjadi hambatan komunikasi dari pendamping sosial, karena dengan begitu pendamping sosial sulit untuk menentukan apakah strategi komunikasi yang mereka pilih adalah yang tepat atau tidak.

Hambatan Manusiawi

Informan pendukung (KPM) menyatakan bahwa terkadang terdapat beberapa materi yang masih dirasa belum cukup jelas dan kurang mereka pahami. Lalu pendamping sosial pun menyatakan bahwa terdapat beberapa KPM yang sudah berusia lanjut memiliki masalah pendengaran namun bisa diatasi dengan pendamping sosial yang terus menanyakan kepada KPM yang bersangkutan apakah materi bisa dimengerti dengan baik. Namun diantara beberapa hambatan yang disebutkan diatas, terdapat hambatan lain yang dialami pendamping sosial yakni penetapan jadwal pertemuan yang sulit untuk ditetapkan dan merupakan hambatan dari kegiatan P2K2 ini sehingga terkadang tidak bisa melakukan pertemuan. Hal tersebut dikarenakan banyak dari para KPM yang juga mencari nafkah dengan berdagang atau menjadi ART yang tidak memiliki libur.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa strategi komunikasi pendamping sosial kepada KPM dalam kegiatan P2K2 di Kecamatan Gandus ini menerapkan keempat aspek dari langkah-langkah strategi komunikasi pada Teori strategi komunikasi Anwar Arifin. Hasil temuan yang didapatkan yakni dimensi mengenal khalayak yang dimana pada dimensi ini, pendamping sosial akan terlebih dahulu mencari tau mengenai latar belakang, kondisi, dan pribadi KPM melalui sesi pengenalan dan *sharing* pada pertemuan pertama, selanjutnya untuk dimensi menetapkan pesan,

pendamping sosial menentukan materi dengan cara yang beragam dari mulai berdasarkan minat KPM, sesuai kondisi yang terjadi atau menyampaikan materi secara bergantian agar KPM tidak bosan dengan materi yang itu-itu saja, selain itu pendamping sosial lebih sering menggunakan bahasa daerah saat penyampaian agar para KPM lebih mudah untuk memahami apa yang disampaikan. Serta pada dimensi pemilihan media komunikasi, ditemukan bahwa pendamping sosial menggunakan media lama dan media baru dalam menyampaikan pesan/materi kepada KPM.

Selain dari kesesuaian penelitian dengan teori strategi komunikasi Anwar Arifin mengenai langkah-langkah yang sudah disebutkan, penelitian pada strategi komunikasi pendamping sosial dalam kegiatan P2K2 ini menunjukkan adanya penemuan lainnya yakni teknik/metode strategi komunikasi yang dilakukan pendamping sosial sebagai penunjang keberhasilan kegiatan P2K2 dengan menyampaikan pesan berdasarkan teknik *redundancy*, informatif, persuasif serta edukatif. Peneliti juga menemukan adanya hambatan/kendala yang dihadapi oleh pendamping sosial dan KPM (Keluarga Penerima Manfaat) selama kegiatan P2K2 berlangsung. Hambatan tersebut diklasifikasikan ke dalam tiga bentuk hambatan yakni hambatan teknis, hambatan semantik dan hambatan manusiawi yang telah dipaparkan pada bagian pembahasan diatas.

REFERENSI

- Alfi, I., & Saputro, D. R. (2018). HAMBATAN KOMUNIKASI PENDAMPING SOSIAL. *Al-Balagh: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 3(2), 193–210.
<https://doi.org/10.22515/BALAGH.V3I2.1397>
- Arifin, A. (1994). *Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*. ARMICO.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Profil Kemiskinan di Indonesia Maret 2023*.
<https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2023/07/17/2016/profilkemiskinan-di-indonesia-maret-2023.html>
- Cangara, H. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers.
- Effendy, O. U. (2009). *Dinamika Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Ginting, R., Yulistiyono, A., Rauf, A., Manullang, S. O., Siahaan, A. L. S., Kussanti, D. P., Ardiansyah, T. E., Djaja, T. R., Ayu, A. S., & Effendy, F. (2021). *Etika Komunikasi dalam Media Sosial: Saring Sebelum Sharing*.
- Program Keluarga Harapan. (2013). *Pedoman Umum Keluarga Harapan (PKH)*. Kementrian Sosial Republik Indonesia, Jakarta.
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Waisbord, S. (2020). Family Tree of Theories, Methodologies, and Strategies in Development Communication. *Handbook of Communication for Development and Social Change*, 93–132.
https://doi.org/10.1007/978-981-15-2014-3_56