

## KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENDAMPING PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) KEPADA KELUARGA PENERIMA MANFAAT (KPM) (Studi pada PKH di Kabupaten Padang Pariaman)

Eka Ona Sutra;<sup>1</sup> Asmawi;<sup>2</sup> Sarmiati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Andalas  
ekaonasutra@gmail.com

### ABSTRACT :

*This research is motivated by the presence of PKH Partners as the spearhead of the government in changing the behavior of poor families thus they can get out of poverty. This study aims to determine the interpersonal communication carried out by PKH Partners to KPM and obstacles in implementing of interpersonal communication. The theory used was the Source Credibility Theory proposed by Hovland, Janis and Kelley. The approach of this research is descriptive qualitative. The results showed that interpersonal communication carried out by PKH Partners were applied in activities of compulsory P2K2 meeting, home visits and visits to relevant agencies by using face to face dialogue through verbal and non verbal communication. Verbal communication is done verbally by PKH Partners as a communicator to KPM as the communicant through discussion and question and answer, and non-verbal communication in the form of a touch specifically made for the disabled and elderly. The nature of the relationship between PKH Partners and KPM is interdependence because each party has the obligation to accompany and be accompanied, if not the aid fund is deferred. PKH Partners and KPM communicate actively at each meeting until all the required information has been obtained and KPM has interpreted all the messages conveyed. The message conveyed in connection with improving the quality of life of KPM families and PKH Partners did not use the media because communication was done face-to-face. To create effective communication The PKH Partners an openness attitude, motivation, sympathy and empathy as well as equality, and the attitude that shown by PKH Partners creates a sense of confidence of KPM thus the message delivered by PKH Partners received and implemented well by KPM. Meanwhile the barriers of interpersonal communication that done by PKH Partners were, limited knowledge, generation differences and physical limitations*

**Keywords** : *Interpersonal Communication, the Hope Family Program (PKH), PKH Partners, Beneficiary Families (KPM)*

### ABSTRAK

*Penelitian ini dilatarbelakangi dari kehadiran pendamping PKH sebagai ujung tombak pemerintah dalam merubah perilaku keluarga miskin supaya bisa keluarga dari kemiskinan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Pendamping PKH kepada KPM dan hambatan dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal. Teori yang digunakan adalah teori Kredibilitas Sumber yang dikemukakan oleh Hovland, Janis dan Kelley. Pendekatan penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi interpersonal dilakukan pada aktivitas pertemuan wajib P2K2, kunjungan ke rumah dan kunjungan ke instansi yaitu dengan cara berdialog langsung dengan KPM melalui tatap muka*

*menggunakan komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal dilakukan secara lisan oleh pendamping selaku komunikator kepada KPM selaku komunikan melalui diskusi dan tanya jawab, dan komunikasi non verbal dalam bentuk sentuhan yang khusus dilakukan kepada disabilitas dan lansia. Sifat hubungan antara pendamping dan KPM yaitu saling ketergantungan karena masing-masing pihak memiliki kewajiban mendampingi dan didampingi, jika tidak dana bantuan di tangguhkan. Pendamping dan KPM berkomunikasi aktif pada setiap pertemuan sampai seluruh informasi yang dibutuhkan telah diperoleh dan KPM telah memaknai seluruh pesan yang disampaikan. Pesan yang disampaikan sehubungan dengan peningkatan kualitas hidup keluarga KPM dan pendamping tidak menggunakan media karena komunikasi dilakukan tatap muka. Untuk menciptakan komunikasi yang efektif pendamping menunjukkan sikap keterbukaan, memotivasi, simpati dan empati serta kesetaraan, dan atas sikap yang ditunjukkan oleh pendamping tercipta rasa kepercayaan dalam diri KPM sehingga pesan yang disampaikan oleh pendamping diterima dan dilaksanakan dengan baik oleh KPM. Sementara itu Hambatan pada komunikasi interpersonal yang dilakukan yaitu, keterbatasan pengetahuan, perbedaan generasi dan keterbatasan fisik.*

**Kata kunci :** *Komunikasi Interpersonal, Program Keluarga Harapan (PKH), Pendamping PKH, Keluarga Penerima Manfaat (KPM)*

## **PENDAHULUAN**

Pembangunan di suatu negara bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memajukan kesejahteraan umum, sebagaimana yang termuat dalam pembukaan undang-undang dasar, tetapi hal yang disayangkan apa yang dimuat dalam pembukaan undang-undang dasar 1945 tersebut belum terwujud sepenuhnya karena angka kemiskinan masih melekat di nadi pembangunan nasional.

Angka kemiskinan di Indonesia masih terbilang cukup tinggi, hingga Maret 2018 BPS (2018:2) mencatat angka kemiskinan di Indonesia adalah sebanyak 25.95 Juta jiwa dan hanya turun sebesar 9.82% dibandingkan tahun sebelumnya yaitu sebanyak 26.58 Juta jiwa. Walaupun angka kemiskinan di Indonesia menunjukkan penurunan tetapi hal tersebut masih menjadi cambuk bagi pemerintah untuk bekerja lebih ekstra lagi dalam menurunkan angka kemiskinan.

Memberantas kemiskinan bukanlah pekerjaan mudah yang bisa dilakukan dalam waktu singkat, terlebih jika jumlah populasi masyarakat besar seperti di Indonesia yang membuat pemerintah

harus memiliki strategi jitu dalam memberantas kemiskinan. Pada umumnya strategi pemberantasan kemiskinan pemerintah dilakukan dalam bentuk program-program pemerintahan, dan pada kasus kemiskinan ini pemerintah mengeluarkan salah satu program khusus yaitu Program Keluarga Harapan untuk selanjutnya disingkat dengan PKH.

Masyarakat miskin yang menerima bantuan sosial PKH harus memenuhi syarat dan ditetapkan dalam keputusan dan juga terdaftar dalam data terpadu program penanganan fakir miskin yang memiliki komponen kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial. Masyarakat penerima bantuan sosial PKH disebut sebagai keluarga penerima manfaat yang untuk selanjutnya disingkat dengan KPM. Masyarakat yang terdaftar sebagai KPM nantinya akan menerima bantuan sosial berupa uang yang disalurkan secara non-tunai yaitu langsung di transfer dari pemerintah pusat ke rekening KPM. Walaupun bantuan sosial PKH langsung diterima oleh KPM melalui rekening bank, bukan lantas KPM di lepas begitu saja, dalam artian KPM perlu juga untuk dibimbing dan di edukasi mengenai pemanfaatan

dana bantuan sosial yang diberikan, dan dalam melaksanakan tugas tersebut pemerintah menempatkan petugas Pendamping PKH.

Seluruh tugas yang diemban oleh Pendamping PKH harus dilakukan secara langsung dalam artian Pendamping PKH harus berkomunikasi langsung dengan KPM. Meskipun demikian, banyaknya tugas yang diemban oleh Pendamping PKH serta jumlah KPM yang harus dibimbing tidak sebanding dengan jumlah petugas PKH, seperti yang terjadi pada pelaksanaan PKH di Kabupaten Padang Pariaman dimana jumlah Pendamping PKH tidak sebanding dengan jumlah KPM yang harus dibimbing, sebagaimana yang dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1.1 Data Pendamping PKH dan KPM per Kecamatan di Kabupaten Padang Pariaman**

No	Nama Kecamatan	Jml. Kel.	Jml. Pdm. PKH	Jml. KPM	
1	2x11 Lingkung	Enam	3	4	613
2	V Koto Timur		4	4	1166
3	IV Koto Malintang	Aur	5	5	1396
4	V Koto Dalam	Kampung	8	4	810
5	V Koto Timur		4	2	671
6	VII Koto Sariak	Sungai	12	5	1366
7	Batang Anai		8	4	983
8	Batang Gasan		3	3	756
9	Enam Lingkung		5	3	655
10	Lubuk Alung		9	5	1274
11	Nan Sabaris		9	4	984
12	Padang Sago		6	2	509
13	Patamuan		6	4	1035
14	Sintuk Gadang	Toboh	5	4	916
15	Sungai Geringging		4	5	1219
16	Sungai Limau		4	6	1672
17	Ulakan Tapakis		8	3	1003
<b>Jumlah</b>			<b>67</b>	<b>17.028</b>	

(Sumber : Dinas Sosial P3A Kabupaten Padang Pariaman, 2019)

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat jumlah Pendamping PKH disetiap

kecamatan yang ada di Kabupaten Padang Pariaman, sementara jumlah KPM yang harus dibimbing dan dilayani sangat banyak dan dalam hal ini Pendamping PKH harus berkomunikasi langsung dengan KPM. Berkomunikasi dengan jumlah KPM yang cukup besar tersebut tentulah tidak mudah jika jumlah Pendamping PKH sendiri sangat sedikit, terlebih KPM yang harus dibimbing menurut data dari Dinas Sosial Kabupaten Padang Pariaman (2019) memiliki latar belakang pendidikan yang rendah dengan karakter yang beragam, tentunya membuat Pendamping PKH harus pintar-pintar dalam berkomunikasi dan menjelaskan program supaya masyarakat mengerti dengan pesan dan informasi yang diberikan.

Menurut Kurniawati (2014:6) komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang paling ampuh dalam mempengaruhi orang lain untuk mengubah sikap, opini, perilaku komunikasi dan jika dilakukan secara tatap muka langsung akan lebih intensif karena terjadi kontak pribadi yaitu antara pribadi komunikator dengan pribadi komunikasi. Hal ini berarti komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pendamping PKH tidak lain adalah untuk merubah perilaku KPM dan memanfaatkan bantuan sosial sesuai dengan yang dianjurkan agar taraf hidup KPM dapat meningkat.

Mengenai pentingnya mengatur komunikasi interpersonal dengan baik, Hutagalung (2018:247) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal sebagai bentuk perilaku, dapat berubah dari sangat efektif ke sangat tidak efektif. Suatu saat komunikasi dapat memburuk dan pada saat lain dapat lebih baik. Oleh karena itu memahami efektivitas komunikasi antar pribadi secara benar akan membuat

individu merasa nyaman, merasa terlibat dan memiliki kewajiban melaksanakan tujuan. Dengan kata lain efektifitas komunikasi interpersonal tidak akan terwujud jika elemen komunikasi interpersonal tidak diterapkan dengan baik

Komunikasi interpersonal yang disusun tentunya harus disesuaikan dengan karakter komunikan supaya komunikasi efektif dapat tercipta, dan mengingat komunikan yang dihadapi oleh komunikator dalam hal ini Pendamping PKH merupakan masyarakat miskin dengan daya pemahaman yang masih rendah serta dengan karakter yang beragam membuat komunikasi yang dilakukan haruslah merujuk pada pendekatan komunikasi menyeluruh sehingga tantangan-tantangan yang akan dihadapi dapat ditekan, terlebih lagi dalam hal ini menyangkut uang, jika KPM tidak dibimbing dengan pendekatan komunikasi interpersonal yang baik bisa-bisa KPM tersebut memanfaatkan dana yang diberikan untuk hal-hal diluar yang disarankan oleh pemerintah, atau karena rendahnya tingkat pemahaman KPM, bisa saja KPM akan kebingungan untuk apa dana tersebut dimanfaatkan. Oleh sebab itu, disini Pendamping PKH memiliki peran yang cukup besar dalam berkomunikasi dan mengatur komunikasi interpersonal yang digunakan supaya pemahaman KPM dapat meningkat dan program yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan dari uraian diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu: bagaimanakah Komunikasi Interpersonal Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Kabupaten Padang Pariaman dengan merujuk kepada teori Kredibilitas Sumber (Source

Credibility Theory) yang dikemukakan oleh Hovland, Janis dan Kelley.

## LANDASAN TEORI

### a. Teori yang Digunakan

#### 1. Teori Kredibilitas Sumber (*Source Credibility Theory*)

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hovland, Janis dan Kelley yaitu Teori Kredibilitas Sumber ( *Source Credibility Theory* ) dalam buku *Communication and Persuasion*. Asumsi dasar dari teori ini adalah menyatakan bahwa seseorang dimungkinkan lebih mudah dipersuasi jika sumber-sumber persuasinya cukup kredibel. Kita biasanya akan lebih percaya dan cenderung menerima dengan baik pesan-pesan yang disampaikan oleh orang yang memiliki `kredibilitas dibidangnya (Hovland, 2007:270).

Sumber dengan kredibilitas tinggi memiliki dampak besar terhadap opini audiens daripada sumber dengan kredibilitas rendah. Sumber yang memiliki kredibilitas tinggi lebih banyak menghasilkan perubahan sikap dibandingkan dengan sumber yang memiliki kredibilitas rendah (Hovland, 2007:20). Ketika penerimaan bisa diterima dengan argumen dalam mendukung pandangan, maka keahlian dan kehandalan komunikator bisa menentukan kepercayaan yang diberikan kepadanya. Keahlian komunikator adalah kesan yang dibentuk komunikan tentang kemampuan komunikator dalam hubungannya dengan topik yang dibicarakan. Komunikator yang dinilai tinggi pada keahlian dianggap sebagai cerdas, mampu, ahli, tahu banyak, berpengalaman, atau terlatih. Kepercayaan, kesan komunikan tentang komunikator yang berkaitan dengan sumber informasi yang dianggap tulus, jujur, bijak dan adil, objektif, memiliki

integritas pribadi, serta memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi (Venus, 2009: 57).

Hovland menggambarkan peranan kredibilitas dalam proses penerimaan pesan dengan mengemukakan bahwa para ahli akan lebih persuasif dibandingkan dengan bukan ahli. Suatu pesan persuasif akan lebih efektif apabila kita mengetahui bahwa penyampai pesan adalah orang yang ahli di bidangnya (Azwar, 2011: 64-65). Rakhmat mengatakan bahwa Seorang komunikator menjadi source of credibility disebabkan adanya "ethos" pada dirinya, yaitu apa yang dikatakan oleh Aristoteles, dan yang hingga kini tetap dijadikan pedoman, adalah good sense, good moral character dan goodwill. Adanya daya tarik adalah sebagai salah satu komponen pelengkap dalam pembentukan kredibilitas sumber. Apabila sumber merupakan individu yang tidak menarik atau tidak disukai, persuasi biasanya tidak efektif. Kadang-kadang efek persuasi yang disampaikan komunikator yang tidak menarik bahkan dapat mengubah ke arah yang berlawanan dengan yang dikehendaki (Azwar, 2011: 76)

Menurut Effendy (2003: 43) untuk melakukan komunikasi persuasi yang efektif terdapat 3 faktor penting pada diri komunikator yakni kepercayaan pada komunikator (source credibility), pengalaman, dan daya tarik komunikator (source attractiveness). Ketiga hal ini berdasarkan posisi komunikator yang menerima pesan :

a. Hasrat seseorang untuk memperoleh suatu pernyataan yang benar, jadi komunikator mendapat kualitas komunikasinya sesuai dengan kualitas sampai dimana ia memperoleh kepercayaan dari komunikator dan apa yang dinyatakannya.

b. Hasrat seseorang untuk menyamakan dirinya dengan komunikator atau dalam bentuk hubungan lainnya dengan komunikator secara emosional memuaskan, jadi komunikator akan sukses dalam komunikasinya bila ia berhasil memikat perhatian komunikator.

Berdasarkan kepada pemaparan diatas dapat dikatakan bahwa seorang komunikator dalam proses komunikasi akan sukses apabila berhasil menunjukkan source credibility, artinya menjadi sumber kepercayaan bagi komunikator. Kepercayaan kepada komunikator mencerminkan bahwa pesan yang diterima komunikator dianggap benar dan sesuai dengan kenyataan. Kepercayaan bagi komunikator kepada komunikator ditentukan oleh keahlian komunikator dalam bidang tugas pekerjaannya dan dapat tidaknya ia dipercaya. Kredibilitas komunikator terbentuk oleh keahlian komunikator dalam menguasai informasi mengenai objek yang dimaksud dan memiliki keterpercayaan terhadap derajat kebenaran informasi yang ia sampaikan.

#### **b. Penelitian Sebelumnya yang Relevan.**

Supaya penulisan ini lebih terarah, maka untuk itu perlu sekali konsep yang dapat digunakan dalam penelitian ini sebagai acuan dari analisis permasalahan yang akan diteliti. Sebelumnya telah banyak penelitian-penelitian yang meneliti mengenai komunikasi interpersonal. Diantaranya yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Reni Novita Sari (Reni.2017), yang meneliti tentang Proses Komunikasi Interpersonal Penyuluh dan Ibu Rumah Tangga dalam kegiatan Penyuluhan Program Keluarga Berencana (Studi Kasus pada Penyuluh dan Ibu Rumah Tangga di Desa Bojong, Kabupaten Garut). Aspek-aspek yang

dilihat dalam penelitian ini adalah tentang bagaimana proses komunikasi interpersonal dapat menciptakan efektifitas komunikasi dan faktor penghambat dalam komunikasi interpersonal. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif. Unit analisis penelitian ini adalah Penyuluh Program KB dan Ibu Rumah Tangga di Desa Bojong Kabupaten Garut. Adapun teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan menggunakan cara, seperti wawancara mendalam pada informan, observasi dilingkungan informan dan dokumentasi dari informan maupun peneliti.

Ada juga penelitian yang telah dilakukan oleh Evi Ester Ilutagaol dan, Helfi Agustin (Evi dan Helfi.2012), dalam jurnal yang berjudul Komunikasi interpersonal petugas kesehatan dalam Kegiatan posyandu di wilayah kerja puskesmas Muara Siberut Kabupaten Mentawai. Penelitian ini menggunakan desain studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Unit analisisnya adalah petugas kesehatan posyandu yang berada di wilayah wilayah kerja Puskesmas Muara Siberut Kecamatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Adapun teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan wawancara dan observasi partisipan yang mendukung penelitian. Dan, unit analisis dalam penelitian ini adalah institusi dan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif berusaha mengeksplorasi nilai sosial individu atau kelompok dalam menghadapi masalah. Peneliti berpendapat bahwa dengan menggunakan metode kualitatif ini dapat

menggambarkan komunikasi interpersonal pendamping PKH Padang Pariaman kepada penerima bantuan PKH. Peneliti menggunakan paradigma postpositivisme untuk mengetahui komunikasi interpersonal Pendamping PKH kepada keluarga penerima manfaat (KPM) di Kabupaten Pariaman. Melalui informasi-informasi yang dikumpulkan dari narasumber serta dari pengamatan langsung yang dilakukan terhadap objek penelitian diharapkan dapat menemukan fakta-fakta dari komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Pendamping PKH. Peneliti ikut terlibat untuk memahami makna subjektif dari pelaku. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Padang Pariaman dengan rentang waktu 2-3 bulan. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Pendamping PKH Kepada KPM di Kabupaten Padang Pariaman.**

Pendamping PKH merupakan agen khusus pemerintah yang ditugaskan untuk membimbing dan mendampingi KPM. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh pendamping PKH dalam pelaksanaan PKH, tidak lepas dari proses komunikasi. Hal ini dikarenakan salah satu tujuan dari PKH adalah untuk merubah perilaku KPM menjadi keluarga yang peduli dengan kesehatan, gizi dan pendidikan keluarga. Untuk menciptakan perubahan perilaku KPM serta untuk memastikan semuanya berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka pendamping harus berinteraksi dan berkomunikasi langsung secara instensif dengan KPM, supaya tujuan dari program ini terwujud.

Pendampingan yang dilakukan oleh pendamping PKH bukanlah hal yang mudah karena pendamping berhubungan

langsung dengan KPM yang notabene memiliki karakter yang beragam. Oleh karena itu, untuk menciptakan perubahan perilaku pada KPM, pendamping PKH tidak saja harus mampu memahami karakter masing-masing KPM, tetapi juga harus bisa menjalin komunikasi yang baik dengan KPM, karena komunikasi yang dilakukan oleh pendamping nantinya yang menjadi kunci utama dalam menciptakan perubahan perilaku dari KPM, oleh sebab itu kemampuan pendamping dalam berkomunikasi juga menjadi penentu dalam suksesnya program ini.

Dalam melaksanakan tugasnya, pendamping PKH lebih banyak menggunakan komunikasi interpersonal. Hal ini dikarenakan supaya terjadi pertukaran informasi dari kedua belah pihak baik itu dari pendamping ataupun KPM dan juga melalui komunikasi interpersonal ini umpan balik langsung ditunjukkan oleh KPM yang merupakan komunikan, sehingga komunikator yang dalam hal ini pendamping PKH bisa langsung mengarahkan komunikan kepada perilaku-perilaku yang diharapkan.

**a. Komunikasi Interpersonal Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) pada saat Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2)**

Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) atau dalam bahasa Inggris disebut dengan Family Development Session (FDS) merupakan pertemuan rutin yang wajib dilakukan oleh pendamping PKH setiap bulannya. Tujuan dari P2K2 adalah untuk merubah pola pikir dari PKM melalui masukan-masukan yang diberikan oleh pendamping yang sehubungan dengan peningkatan kualitas kehidupan keluarga. Melalui masukan-masukan yang diberikan

oleh pendamping diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman KPM mengenai pentingnya pendidikan, kesehatan, gizi serta pengelolaan keuangan bagi keluarga.

Jumlah KPM untuk Kabupaten Padang Pariaman adalah sebanyak 17.028 orang yang didampingi oleh 67 orang pendamping PKH. Mengingat banyaknya jumlah KPM dan tidak mungkin bagi Pendamping PKH untuk mengunjungi rumah KPM satu-satu dalam memberikan bimbingan karena akan memakan banyak waktu, oleh karena itu untuk memudahkan dalam melakukan pembimbing, KPM dibagi ke dalam kelompok yang berjumlah 15 sampai dengan 25 orang per kelompok setiap kelurahannya. Meskipun KPM di bagi dalam kelompok tetapi pendamping berkomunikasi langsung kepada masing-masing KPM, dan pengelompokan ini hanya untuk memudahkan dalam pendampingan sehingga karena KPM ditempatkan pada satu lokasi sehingga dapat menghemat waktu.

P2K2 pada hakekatnya dilakukan secara berkelompok untuk menghemat waktu, meskipun demikian bentuk komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi interpersonal dimana pendamping berdialog dan berinteraksi langsung dengan masing-masing KPM tersebut secara tatap muka. Dengan berdialog langsung maka pendamping akan mengetahui tingkat pemahaman dari KPM mengenai peningkatakan kualitas kehidupan keluarga dan dengan komunikasi interpersonal pendamping mengetahui perkembangan kondisi dari keluarga KPM baik itu yang berhubungan dengan pendidikan, kesehatan, gizi, kesejahteraan sosial serta pengelolaan keuangan keluarga. Melalui P2K2 ini diharapkan pola pikir dari masing-masing KPM dapat berubah dan mulai

memperhatikan kualitas kehidupan keluarganya sebagaimana yang diarahkan oleh pendamping.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pendamping pada pertemuan P2K2 tidak saja untuk mengetahui kondisi rumah tangga masing-masing KPM tetapi juga untuk memberikan masukan-masukan kepada KPM mengenai permasalahan-permasalahan yang ada dalam rumah tangganya serta nasehat-nasehat mengasuh dan mendidik anak, atau cara merawat ataupun memperlakukan anak disabilitas dan manula, hal utama yang dilakukan oleh pendamping sebelum memformulasikan pesan yaitu membangun hubungan baik yang tujuannya adalah untuk menciptakan rasa saling keterbukaan dan kesetaraan dalam artian pendamping berusaha menciptakan suasana bahwa pendamping ini adalah rekan, teman, sahabat dari KPM, seta pendamping berusaha untuk menunjukkan sikap simpati dan empati supaya supaya hubungan baik dapat tercipta.

Pendamping PKH membangun hubungan baik dengan KPM dilakukan diluar aktivitas pendampingan yang dilakukannya, dalam artian pendamping melakukan pendekatan-pendekatan yang bersahabat dan penuh keakraban atas inisiatifnya sendiri dan diluar jadwal aktivitas pendampingan. Pada umumnya pendekatan yang dilakukan oleh pendamping untuk membangun hubungan baik serta membentuk kepercayaan dari KPM seperti pendamping PKH mengunjungi KPM yang melakukan hajatan, membantu di ladang, ngobrol-ngobrol di warung atau membantu KPM memasak sebelum acara pertemuan di mulai sebagaimana yang dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini.



Gambar 1 Pendekatan-pendekatan yang dilakukan Pendamping PKH dalam Membangun Hubungan Baik dengan KPM

(Sumber: Dokumentasi Pendamping PKH, 2019)

### **b. Komunikasi Interpersonal Pendamping PKH kepada KPM di Kabupaten Padang Pariaman pada saat Kunjungan ke Rumah**

Kunjungan ke rumah merupakan salah satu bentuk pendampingan yang dilakukan oleh pendamping PKH kabupaten Padang Pariaman. Akan tetapi kunjungan ke rumah ini bentuknya tidak rutin, dimana kunjungan ke rumah dilakukan ketika KPM tidak menghadiri pertemuan P2K2, maka pendamping wajib mendatangi rumah KPM yang tidak hadir tersebut. Kunjungan ke rumah ini juga dilakukan pada untuk melihat keadaan lansia atau anak disabilitas KPM karena lansia dan anak disabilitas tidak bisa hadir pada pertemuan KPM, karena itu untuk mengetahui perkembangan dan perawatan anak disabilitas maka pendamping mengunjungi rumah KPM karena perawatan anak disabilitas dan lansia merupakan salah satu komponen program PKH.

Tujuan dilakukannya kunjungan ke rumah adalah untuk mengetahui kondisi dan perkembangan dari rumah tangga KPM, karena KPM pada waktu pertemuan P2K2 tidak hadir sehingga pendamping tidak bisa berdialog dengannya, karena itu pendamping mendatangi langsung rumah KPM untuk berdialog secara langsung dengan KPM tersebut. Oleh karena itu pada kunjungan ke rumah bentuk komunikasi yang terjadi adalah komunikasi interpersonal dimana

pendamping dan PKH berdialog langsung secara tatap muka.



Gambar 2 Pendamping PKH Melakukan Pendampingan melalui Kunjungan Ke rumah KPM (Home Visit)  
(Sumber: Dokumentasi Pendamping PKH, 2019)

### **c. Komunikasi Interpersonal Pendamping PKH kepada KPM di Kabupaten Padang Pariaman pada saat Kunjungan ke Instansi Terkait (Puskesmas/ Posyandu dan Sekolah)**

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa PKH merupakan program bantuan sosial bersyarat. Bersyarat dalam hal ini yaitu ada kewajiban yang harus dipenuhi oleh KPM sebagai peserta PKH, jika KPM tidak memenuhi kewajibannya maka akan ada sanksi yang diberikan kepada KPM tersebut. Disini tugas pendamping memastikan dan mengawasi bahwa KPM telah melaksanakan kewajibannya dengan melakukan kunjungan ke instansi terkait seperti posyandu, puskesmas ataupun sekolah. Oleh sebab itu, kunjungan ke instansi seperti ke sekolah, posyandu atau puskesmas merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pendamping supaya apa yang menjadi tujuan program PKH ini dapat terlaksana dengan baik, yaitu kualitas kehidupan KPM mengalami peningkatan dari segi kesehatan dan gizi, pendidikan serta kesejahteraan sosial

Kunjungan ke instansi ini untuk memonitor telaksananya kewajiban KPM yaitu siswa hadir di sekolah, KPM ibu hamil dan balita diperisakan kesehatannya ke posyandu atau ke

puskesmas. Untuk memastikan semua itu terlaksana pendamping akan langsung mengunjungi murid anggota KPM yang sedang sekolah dan berdialog dengan murid tersebut baik itu mengenai aktivitasnya di sekolah, ataupun pekerbangan pembelajarannya. Oleh karena itu pada kunjungan ke sekolah yang dilakukan oleh pendamping terjadi komunikasi interpersonal antara pendamping dengan murid yang merupakan anggota PKH. Hal serupa juga dilakukan oleh pendamping untuk ibu hamil dan ibu yang memiliki balita dimana untuk memastikan ibu ibu hamil dan ibu yang memiliki balita memeriksakan kesehatan ibu dan anak ke Puskesmas atau Posyandu maka pendamping langsung mendampingi ibu hamil dan ibu yang memiliki balita tersebut ke Puskesmas atau Posyandu. Selama pendamping ke posyandu, antara pendamping dan KPM terjadi komunikasi interpersonal karena pendamping berdialog langsung dengan KPM tersebut.

Kunjungan ke instansi yang dilakukan oleh pendamping disesuaikan dengan komponen bantuan sosial PKH yang diterima oleh KPM yaitu komponen kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan sosial. Akan tetapi tidak semua KPM memiliki ketiga komponen tersebut, dalam artian dalam rumah tangga KPM terkadang hanya terdapat satu komponen saja atau dua komponen. Hal ini dapat dikatakan bahwa komponen PKH yang ada dalam rumah tangga KPM ini beragam, oleh sebab itu kunjungan ke instansi yang dilakukan oleh pendamping disesuaikan dengan komponen yang ada dalam rumah tangga KPM tersebut.

Kunjungan kesekolah, pendamping mengunjungi langsung sekolah tempat anak KPM bersekolah, kemudian pendamping akan berdialog langsung dengan anak KPM yang sedang sekolah.

Pendamping menanyai aktivitas anak di sekolah, apa yang dipelajarinya atau bagaimana tingkat kesulitan pelajaran yang dipelajarinya di sekolah, pendamping juga memberikan banyak nasehat kepada anak tersebut. Akan tetapi jika pada saat kunjungan ke sekolah terdapat masalah pada hasil belajar dan absensi anak maka pendamping akan mendatangi langsung orang tua anak tersebut untuk meminta penjelasan orang tua sehubungan dengan informasi yang di dapatnya di sekolah.



Gambar 3 Kunjungan ke Sekolah Anak KPM oleh Pendamping PKH  
(Sumber: Dokumentasi Pendamping PKH, 2019)

Kunjungan ke Puskesmas/posyandu, aktivitas yang dilakukan yaitu pendamping terlebih dahulu mendatangi KPM yang hamil, nifas, menyusui atau KPM yang memiliki balita, kemudian meminta mereka untuk datang ke Posyandu bersama dengan pendamping. Hal ini dikarenakan pendamping memiliki jadwal posyandu di setiap kelurahan oleh karena itu pada waktu posyandu dilaksanakan di kelurahan, dan kebetulan pada kelurahan tersebut terdapat ibu hamil, nifas, menyusui atau KPM yang memiliki balita, maka pendamping akan mendampingi ibu tersebut ke posyandu atau ke puskesmas. Selama pendampingan ke posyandu atau ke puskesmas, pendamping berdialog dengan KPM sehubungan dengan gizi dan tumbuh kembang anak dan pendamping akan memberikan masukan-masukan kepada KPM sehubungan pentingnya mengatur gizi serta memperhatikan tumbuh

kembang anak dan memeriksakan kondisi ibu dan anak ke posyandu atau ke puskesmas



Gambar 4 Pendamping PKH Mendampingi KPM ke Posyandu  
(Sumber: Dokumentasi Pendamping PKH, 2019)

Pada Gambar 5.4 dapat dilihat pendamping PKH yang langsung mendampingi KPM menuju ke Posyandu atau Puskesmas dan selama pendampingan ke Posyandu atau Puskesmas terjadi komunikasi interpersonal. Dengan kata lain, kunjungan ke instansi ini adalah untuk memastikan bahwa KPM telah melaksanakan kewajibannya, dengan cara mengunjungi KPM ke sekolah dan Mendampingi KPM ke ke Posyandu atau Puskesmas, pada aktivitas yang dilakukan oleh pendamping tersebut terjadi komunikasi interpersonal.

#### **d. Hambatan dalam Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal yang Dilakukan oleh Pendamping PKH kepada KPM di Kabupaten Padang Pariaman.**

Komunikasi merupakan cara yang digunakan oleh manusia untuk berinteraksi dengan manusia yang lain, meskipun demikian, dalam komunikasi sering terdapat hambatan-hambatan yang membuat komunikasi tersebut menjadi terganggu sehingga terkadang komunikasi yang efektif sulit untuk tercipta dengan baik karena adanya hambatan tersebut. Hal ini dikarenakan hambatan dalam komunikasi dapat

membuat pesan menjadi kurang jelas sehingga komunikasi menjadi tidak paham dengan pesan yang disampaikan, akibatnya umpan balik yang ditujukan oleh komunikasikan tidak seperti yang diharapkan. Komunikasi yang dilakukan oleh pendamping PKH di Kabupaten Padang Pariaman juga tidak luput dari hambatan-hambatan komunikasi.

Hambatan dalam komunikasi yang dilakukan yaitu rendahnya tingkat pemahaman KPM dikarenakan keterbatasan pengetahuan dari KPM, sehingga pendamping sering mengulang kembali penjelasan langsung kepada KPM tersebut. Hambatan lainnya dalam komunikasi yang dilakukan oleh pendamping PKH Kabupaten Padang Pariaman yaitu KPM perbedaan generasi, dimana generasi sekarang pada umumnya karya akan istilah-istilah baru sementara generasi yang telah tua kurang memahami istilah baru, karena itu ketika komunikator yaitu pendamping PKH yang dalam hal ini merupakan generasi baru yang kaya akan istilah-istilah menggunakan istilah-istilah tersebut kepada generasi tua yaitu KPM, maka ketika komunikasi interpersonal terjadi KPM sering tidak memahami istilah-istilah yang digunakan, sehingga apa yang disampaikan oleh pendamping terkadang tidak dapat dimengerti oleh KPM.

Hambatan berikutnya adalah hambatan fisik dalam hal ini beberapa orang KPM terdapat masalah pendengaran dan pendamping harus menjelaskan pesan yang disampaikannya dengan nada keras dan berulang-ulang. Hal ini tentunya dapat mengganggu kepada pesan yang disampaikan pada komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pendamping. Hambatan lainnya pada hambatan fisik ini yaitu pada beberapa orang KPM terdapat sedikit masalah kejiwaan seperti kondisi kejiwaan yang

tidak stabil dan suka meledak-ledak emosinya jika apa yang disampaikan oleh pendamping tidak sesuai dengan apa yang dipahaminya, dan ia akan terus berdebat dengan pendamping sampai pendamping terpaksa memakai strategi sedikit mengancam, misal contohnya ibu tidak mau mengantarkan anaknya imunisasi dan ia langsung marah-marrah ketika pendamping memberikan penjelasan, dan walaupun pendamping sudah menjelaskan dengan sebaiknya tetapi KPM tetap tidak setuju, maka pendamping sedikit menggunakan ancaman seperti jika ibu tidak imunisasi anaknya maka bantuan ibu akan di stop. Masalah kejiwaan pada KPM tersebut yaitu emosi yang tidak stabil tersebut, sering membuat komunikasi interpersonal tidak berjalan dengan baik dalam artian menjadi terhambat.

## **PEMBAHASAN**

### **Komunikasi Interpersonal yang Dilakukan oleh Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Kabupaten Padang Pariaman.**

Pendamping PKH dalam hal ini tugasnya bukan memberikan bantuan sosial berupa materil tetapi lebih tepatnya bantuan moril. Di sini pendamping PKH berfungsi tidak saja sebagai pendamping, tetapi juga fasilitator yang mendidik, memotivasi dan mengarahkan dampingannya untuk bisa menjadi keluarga yang lebih memperhatikan kualitas kehidupan keluarganya melalui pesan-pesan yang disampaikan sehingga nantinya dapat tercipta perubahan perilaku dari KPM tersebut. Hal ini tentunya harus dilakukan secara rutin, karena untuk merubah perilaku seseorang tidak bisa dengan hanya sekali pertemuan dan komunikasi saja, tetapi dengan tingkat intensitas komunikasi

yang tinggi. Selain itu, untuk membuat KPM melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya maka dalam hal ini fungsi lain dari pendamping PKH adalah sebagai pengawas, dimana pendamping akan mengawasi dan mengontrol setiap komponen yang menjadi kewajiban dari KPM, dan ketika KPM tidak melaksanakan kewajibannya maka akan langsung bisa diarahkan oleh pendamping untuk segera melaksanakan kewajibannya baik itu melalui pesan-pesan yang dapat meningkatkan kesadaran KPM ataupun langsung membimbing atau mengantar KPM guna melaksanakan kewajibannya.

Panji (2007) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa posisi pendamping sangat vital untuk keberhasilan pelaksanaan PKH, oleh karena itu supaya program Keluarga Harapan (PKH) dapat berjalan sebagai mana mestinya maka pemerintah harus lebih banyak menempatkan pendamping PKH, karena pendamping memiliki tugas mengawal program di lapangan sehingga tujuan PKH dapat tercapai. Hal senada juga diungkapkan oleh Suharto (2005) bahwa pendampingan merupakan suatu strategi yang sangat menentukan keberhasilan program pemberdayaan masyarakat, karena melalui pendampingan, mutu dan kualitas SDM dapat ditingkatkan dengan cara SDM bersama dengan pendamping berusaha untuk mengidentifikasi permasalahan yang dialami oleh SDM dan berupaya untuk mencari alternatif pemecahan masalah yang dihadapi. Dengan kata lain pendamping membimbing SDM untuk mengidentifikasi sumber masalah yang dihadapinya melalui pendampingan sehingga dapat dicarikan penyelesaian masalah. Oleh karena itu, suksesnya Program Keluarga Harapan, sangat ditentukan oleh pendamping PKH dan kredibilitasnya dalam memberikan bimbingan kepada KPM.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan langsung oleh komunikator dan komunikan secara tatap muka, dan komunikasi interpersonal ini dianggap paling efektif dalam upaya menciptakan perubahan perilaku pada komunikan, karena komunikasi ini lebih bersifat dialogis atau percakapan, sehingga komunikator mengetahui langsung respon dari komunikannya, jika respon tidak sesuai dengan yang diharapkan maka komunikator dapat langsung mengarah-kan komunikasi kepada respon yang diharapkan dengan memberikan masukan -masukan yang dapat mempengaruhi pola pikir komunikan (Sunarto, 2003). Oleh karena itu, untuk menciptakan perubahan perilaku KPM, bentuk komunikasi yang dilakukan oleh pendamping adalah komunikasi interpersonal.

Pada dasarnya terdapat tiga bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pendamping PKH yaitu Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2), kunjungan ke rumah dan kunjungan ke instansi terkait yaitu Puskesmas/Posyandu dan Sekolah.

### **1. Komunikasi Interpersonal pendamping PKH pada Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2)**

Pertemuan P2K2 yang dilakukan oleh pendamping tidak luput dari komunikasi dan bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan berlangsung secara tatap muka dimana pendamping PKH berdialog dan berinteraksi langsung dengan KPM. oleh karena itu bentuk komunikasi yang dilakukan oleh pendamping adalah komunikasi interpersonal. Dengan kata lain komunikasi yang terjadi adalah dua arah yaitu pendamping berkomunikasi langsung dengan KPM dan KPM setiap pesan yang disampaikan oleh

pendamping secara langsung. Sementara itu bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pendamping PKH pada pertemuan P2K2 yaitu komunikasi verbal dimana pendamping berdialog dan berinteraksi langsung dengan KPM secara lisan.

Aktivitas yang dilakukan selama komunikasi interpersonal berlangsung yaitu pendamping dalam hal ini bertindak sebagai komunikator berdialog dengan KPM yang merupakan komunikan. Dialog yang dilakukan dalam bentuk diskusi dan tanya jawab dengan kata lain interaksi yang dilakukan antara pendamping dengan KPM yaitu tanya jawab dan diskusi. Dimana pada pertemuan P2K2 pendamping akan menghampiri masing-masing KPM kemudian berdialog dengan KPM tersebut. Pada saat berdialog, selain berdiskusi dan tanya jawab, pendamping juga memberikan masukan-masukan dan nasehat-nasehat yang dapat membantu KPM dalam meningkatkan kualitas kehidupan keluarganya dan juga jika ada KPM yang menyampaikan keluhan baik itu dalam rumah tangganya ataupun mengenai program PKH itu sendiri maka pendamping akan mencari solusi kepada KPM untuk menyelesaikan masalahnya tersebut.

Terciptanya efektifitas komunikasi interpersonal tidak luput dari sikap yang ditunjukkan oleh komunikator, karena itu guna mewujudkan komunikasi yang efektif yaitu terciptanya perubahan perilaku dari KPM, hal utama yang dilakukan oleh pendamping adalah membangun hubungan baik dengan cara menunjukkan sikap keterbukaan, sikap mendukung, memberikan simpati dan empati serta menunjukkan kesetaraan. Hal ini dilakukan oleh pendamping PKH di luar aktivitas pendampingannya seperti membantu KPM di ladang, membantu KPM memasak ataupun duduk diwarung

sambil bercanda dengan KPM. melalui sikap yang ditunjukkan oleh pendamping tersebut maka dapat menumbuhkan rasa kepercayaan KPM kepada pendamping dan akhirnya KPM menjadi lebih terbuka kepada pendamping dan mendengarkan pesan-pesan yang disampaikan oleh pendamping.

## **2. Komunikasi Interpersonal Pendamping PKH pada saat Kunjungan ke Rumah KPM**

Pelaksanaan pendampingan yang dilakukan oleh pendamping PKH Kabupaten Padang Pariaman pada waktu kunjungan ke rumah yaitu mendatangi langsung rumah KPM tanpa ada penjadwalan ataupun pemberitahuan dan pendamping berinteraksi langsung dengan KPM melalui komunikasi tatap muka, karena itu pada kunjungan ke rumah ini bentuk komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi interpersonal.

Bentuk komunikasi interpersonal yang terjadi yaitu komunikasi verbal dan nonverbal. Bentuk komunikasi verbal dilakukan ketika pendamping berinteraksi dengan KPM yang tidak hadir pada pertemuan K2P2 dimana pendamping berinteraksi secara lisan dimana pesan-pesan yang disampaikan melalui kata-kata dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh KPM yaitu bahasa minang. Sementara itu pendamping berkomunikasi dengan menggunakan komunikasi non-verbal adalah ketika pendamping berinteraksi dengan anak disabilitas dan lansia yaitu melalui sentuhan-setuhan yang menunjukkan kasih sayang seperti memeluk mengelus anak disabilitas, serta sentuhan yang menunjukkan kepedulian yaitu memijat-mijat lansia.

Aktivitas yang dilakukan selama komunikasi interpersonal berlangsung

yaitu pendamping dalam hal ini bertindak sebagai komunikator berdialog dengan KPM yang merupakan komunikan. Dialog yang dilakukan dalam bentuk diskusi dan tanya jawab dengan. Dimana pada waktu datang ke rumah KPM, pendamping di sambut dan dijamu oleh KPM, kemudian pendamping akan bertanya mengenai perkembangan dalam rumah tangga KPM, mengenai sekolah anak, kesehatan dan gizi keluarga, serta mengenai perkembangan usaha atau pekerjaan yang dilakukan oleh KPM. Selain itu pendamping juga memberikan masukan-masukan dan nasehat-nasehat yang dapat membantu KPM dalam meningkatkan kualitas kehidupan keluarganya. Sementara itu, setiap pertanyaan yang diajukan oleh pendamping direspon langsung oleh KPM dengan cara memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan dan juga menyampaikan keluhan baik itu dalam rumah tangganya ataupun mengenai program PKH itu sendiri maka pendamping akan mencari solusi kepada KPM untuk menyelesaikan masalahnya tersebut.

### **3. Komunikasi Interpersonal Pendamping PKH pada saat Kunjungan ke Instansi terkait (Puskesmas/Posyandu dan Sekolah)**

Bentuk kunjungan ke instansi ini yaitu kunjungan ke sekolah dan kunjungan ke puskesmas atau posyandu. Kunjungan sekolah dilakukan oleh pendamping tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu ke KPM dimana pendamping langsung mengunjungi sekolah anak KPM pada jam sekolah. Selama kunjungan ke sekolah, aktivitas yang dilakukan oleh pendamping yaitu berdialog dengan anak KPM tersebut secara langsung dan tatap muka, tetapi sebelum itu pendamping terlebih dahulu berdialog dengan guru anak tersebut

untuk mengetahui perkembangan pembelajaran anak di sekolah serta absensinya. Setelah memperoleh informasi dari Guru, pendamping menghampiri anak KPM pada waktu jam istirahat dan berinteraksi melalui tanya jawab menggunakan pendekatan yang bersahabat. Akan tetapi jika pada waktu kunjungan ke rumah, anak KPM tidak hadir atau tidak mengikuti pembelajaran di sekolah maka pendamping akan langsung mendatangi orang tua dari anak tersebut untuk dimintai keterangan sehubungan dengan absensi dari anak mereka.

Sementara itu, kunjungan ke posyandu atau ke puskesmas dilakukan oleh pendamping hanya untuk ibu hamil, ibu nifas dan ibu yang memiliki balita. Kunjungan ke posyandu atau ke puskesmas dilakukan oleh pendamping bersama dengan KPM yang hamil, nifas dan memiliki balita, dengan kata lain pendamping mendampingi KPM menuju posyandu atau puskesmas. Kunjungan ke posyandu berdasarkan jadwal posyandu di kelurahan dan kunjungan ke puskesmas berdasarkan jadwal kunjungan KPM ke puskesmas, misal KPM yang hamil jadwal kunjungannya ke puskesmas yaitu pada usia kehamilan 2 bulan, 4 bulan, 7 bulan dan 8 bulan. Pendamping memiliki jadwal kunjungan KPM ke posyandu atau ke Puskesmas, karena itu pada jadwal kunjungan ke posyandu atau ke puskesmas pendamping akan langsung mendatangi rumah KPM dan mendampinginya menuju posyandu atau puskesmas. Selama pendampingan menuju posyandu atau puskesmas, pendamping berinteraksi dengan KPM dengan cara berdialog yaitu menanyakan perkembangan kehamilan, ataupun balita.

Kunjungan ke instansi yang dilakukan oleh pendamping tidak luput dari komunikasi interpersonal, karena

pendamping berdialog langsung dengan KPM yang bersangkutan melalui tatap muka, dan dalam hal ini bentuk komunikasi yang dilakukan oleh pendamping adalah komunikasi verbal dimana pendamping berdialog secara lisan dengan KPM menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh KPM yaitu bahasa minang, dan selama berkomunikasi dengan KPM, pendamping menunjukkan sikap yang bersahabat dan penuh perhatian.

#### **4. Hambatan dalam Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal yang Dilakukan oleh Pendamping PKH kepada KPM di Kabupaten Padang Pariaman.**

Hambatan komunikasi meru sesuatu yang dapat menghalangi tercapai komunikasi yang efektif terbih pada komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pendamping PKH Kabupaten Padang Pariaman dimana pada komunikasi yang dilakukan terdapat hambatan-hambatan yang dapat menghambat kepada terciptanya komunikasi yang efektif. Menurut Cangara (2018:173-176) gangguan komunikasi dapat terjadi pada semua unsur-unsur komunikasi. Adapun gangguan komunikasi yang terjadi pada komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pendamping PKH adalah sebagai berikut:

##### **a. Keterbatasan Pengetahuan**

Kurangnya pengetahuan merupakan salah satu hal yang dapat menghambat komunikasi interpersonal yang dilakukan sebagaimana yang terjadi pada komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pendamping PKH yaitu rendahnya tingkat pemahaman KPM dikarenakan keterbatasan pengetahuan dari KPM, sehinga pendamping sering mengulang kembali penjelasan langsung kepada KPM tersebut. Hal ini dikarenakan latar belakang pendidikan KPM yang notabene

sampai SD membuat pesan yang disampaikan terkadang susah untuk dipahami oleh KPM.

##### **b. Perbedaan Generasi**

Perbedaan generasi yang dimaksud disini adalah perbedaan usia yang terlampau jauh antara komunikator dan komunikan sehingga sering melahirkan miskomunikasi dalam penggunaan istilah. Generasi sekarang kaya akan kosa kata dan istilah karena kemajuan zaman membuat kata-kata dan istilah—istilah baru banyak bermunculan, sementara itu generasi tua belum terbiasa dengan istilah-istilah baru yang ada pada saat sekarang ini. Karena adanya perbedaan generasi tersebut sehingga generasi muda ketika berkomunikasi termasuk berkomunikasi dengan generasi tua mereka sering menggunakan istilah-istilah yang ada pada zaman sekarang sementara itu dilain sisi generasi yang telah tua kurang memahami istilah baru tersebut, dan hal ini yang sering terjadi pada komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pendamping PKH kepada KPM dimana pendamping PKH notabene adalah generasi muda ketika berkomunikasi dengan KPM yang merupakan generasi tua, menggunakan istilah-istilah yang tidak dipahami oleh KPM.

##### **c. Keterbatasan Fisik**

Hal ini berkaitan dengan keterbatasan fungsi fisik yang ada pada komunikator sehinga pesan yang disampaikan pada komunikasi interpersonal yang dilakukan tidak dapat terlaksana dengan baik sebagaimana yang terjadi pada komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pendamping PKH, dimana terdapat beberapa orang KPM memiliki keterbatasan fisik seperti terdapat KPM yang memiliki masalah pendengaran serta beberapa orang KPM yang memiliki sedikit masalah pada

kejiwaannya. Pada KPM yang memiliki gangguan pendengaran, pendamping harus menjelaskan pesan yang disampaikan dengan nada keras dan berulang-ulang. Hal ini tentunya dapat mengganggu kepada pesan yang disampaikan oleh pendamping pada komunikasi interpersonal yang dilakukan. Sementara itu kepada KPM yang memiliki masalah kejiwaan seperti kondisi kejiwaan yang tidak stabil dan suka meledak-ledak emosinya jika apa yang disampaikan oleh pendamping tidak sesuai dengan apa yang dipahaminya. Masalah kejiwaan pada KPM tersebut sering membuat komunikasi interpersonal tidak berjalan dengan baik dalam artian menjadi terhambat.

## **KESIMPULAN**

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pendamping dilakukan pada aktivitas pertemuan wajib P2K2, kunjungan ke rumah dan kunjungan ke instansi. Bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pendamping yaitu berdialog langsung dengan KPM melalui tatap muka dengan menggunakan komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal dilakukan secara lisan dimana pendamping berdialog dan berinteraksi langsung dengan KPM melalui diskusi dan tanya jawab dengan menggunakan kata-kata dan bahasa yang mudah dimengerti oleh KPM yaitu bahasa minang. Sementara itu komunikasi non verbal digunakan dalam bentuk sentuhan seperti mengelus, membelai, memeluk ataupun memijat, dan komunikasi non verbal ini khusus digunakan kepada KPM disabilitas dan lansia. Sifat hubungan yang terbentuk antara pendamping dan KPM yaitu saling ketergantungan dimana, pendamping memiliki kewajiban rutin untuk mendampingi KPM setiap bulannya dan

KPM memiliki kewajiban untuk didampingi oleh pendamping dalam semua bentuk pendampingan dan jika KPM tidak melaksanakan kewajibannya maka dana bantuan PKH KPM ditanggihkan. Pendamping berkomunikasi aktif pada setiap pertemuan pendampingan dengan KPM dimana pendamping akan terus berkomunikasi dengan KPM tersebut sampai seluruh informasi yang dibutuhkan telah diperoleh dan KPM telah memaknai seluruh pesan yang disampaikan oleh pendamping. Pesan yang disampaikan oleh pendamping yaitu sehubungan dengan hal-hal peningkatan kualitas hidup keluarga KPM dari segi gizi dan kesehatan, pendidikan serta kesejahteraan sosial. Selama pendampingan, pendamping tidak menggunakan media atau saluran komunikasi karena pendamping langsung berdialog dan berdiskusi dengan KPM melalui tatap muka. Selama pendampingan, guna mewujudkan komunikasi yang efektif yaitu terciptanya perubahan perilaku dari KPM, hal utama yang dilakukan oleh pendamping adalah membangun hubungan baik dengan cara menunjukkan sikap keterbukaan, sikap mendukung, memberikan simpati dan empati serta menunjukkan kesetaraan sehingga rasa kepercayaan KPM kepada pendamping menjadi terbentuk, dengan terbentuknya rasa kepercayaan dari KPM, maka pesan yang disampaikan oleh pendamping dapat diterima dengan baik oleh KPM. Oleh karena itu atas komunikasi interpersonal yang dilakukan pendamping, KPM memberikan respon sesuai dengan yang diharapkan yaitu melaksanakan pesan-pesan yang disampaikan oleh pendamping.

Hambatan pada komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pendamping yaitu (1) keterbatasan

pengetahuan (2) perbedaan generasi (3) keterbatasan fisik.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adha, R. 2015. Peran komunikasi interpersonal lurah dalam Meningkatkan partisipasi masyarakat pendatang Pada program hijau bersih sehat (HBS) di Kelurahan sidomulyo kecamatan Samarinda ilir kota samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi*, Vol. 3 No. 1: 398-415
- Azwar, Syarifuddin. 2011. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bungin, M. Burhan. 2008. *Konstruksi Sosial Media Massa*. Jakarta: Kencana.
- Cangara, H. 2018. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Ketiga*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Creswell, J.W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, edisi ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Devito, J. 2010. *Komunikasi Antarmanusia*. Professional Books. Jakarta. Bumi Aksara
- Effendy, O.U. 2003. *Teori dan Filisafat Komunikasi*. Bandung; Citra Aditya Bakti
- Effendy, O.U. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hovland, Carl L. 2007. *Definisi Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Ilutagaol, E.E dan Agustin, H. 2012. *Komunikasi interpersonal petugas kesehatan dalam Kegiatan posyandu di wilayah kerja puskesmas Muara Siberut Kabupaten Mentawai*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 6, No.2: 104-114
- Ishak dan Tanjung, Hendri. 2008. *Manajemen Motivasi*. Jakarta: Grasindo
- Kurniawati, Nania Nia. 2014. *Komunikasi Antarbudaya: Konsep dan Teori Dasar*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moleong. Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Ningtias, T. 2016. *Analisis Komunikasi Interpersonal Bagian Pelayanan Dan Administrasi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Area Samarinda Dalam Menangani Keluhan Pelanggan*. *eJournal Ilmu Komunikasi*, Vol. 4 No. 3: 399-409
- Patton, M.Q. 2002. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. New Delhi: Sage Publication
- Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No. 1 Tahun 2018 Tentang Program Keluarga Harapan
- Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai
- Sari, R.N dan Prasetio. A. 2017. *Proses komunikasi interpersonal penyuluh dan ibu rumah Tangga dalam kegiatan penyuluhan program keluarga Berencana (Studi Kasus pada Penyuluh dan Ibu Rumah Tangga di Desa Bojong, Kabupaten Garut)*. *eProceeding of Management*: Vol.4, No.2: 2125-2132
- Suranto, A.W. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Jogyakarta: Graha Ilmu.