

**SKRIPSI**

**KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENGEMBANGAN  
KAPASITAS SATGAS KOMITE KESEJAHTERAAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
(KKPA) KALURAHAN GILANGHARJO**



**Disusun oleh:**

**APAULANIA KARINA NEMBO**

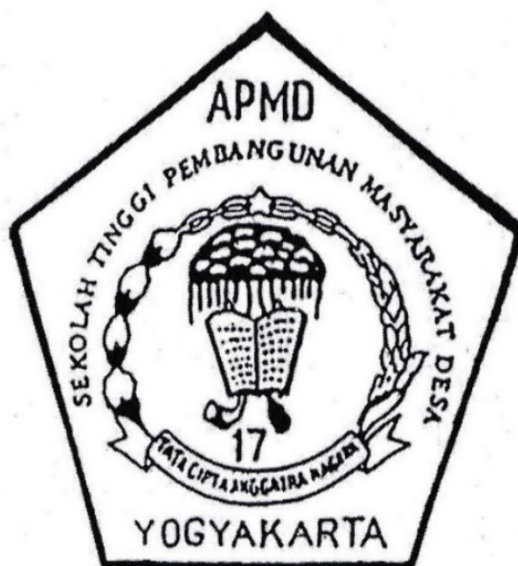
**NIM. 18530031**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”  
YOGYAKARTA  
2022**

**SKRIPSI**

**KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENGEMBANGAN  
KAPASITAS SATGAS KOMITE KESEJAHTERAAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
(KKPA) KALURAHAN GILANGHARJO**

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD"



Disusun oleh:

**APAULANIA KARINA NEMBO**

**NIM. 18530031**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"  
YOGYAKARTA**

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Apaulania Karina Nembo

NIM : 18530031

**JUDUL SKRIPSI : KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENGEMBANGAN KAPASITAS SATGAS KOMITE KESEJAHTERAAN DAN PERLINDUNGAN ANAK (KKPA) KALURAHAN GILANGHARJO**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Saya menyatakan bahwa bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Yogyakarta, 9 Februari 2022



APAULANIA KARINA NEMBO

NIM. 18530031

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Tim penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “STPMD APMD” Yogyakarta pada :

Pada hari : Jumat

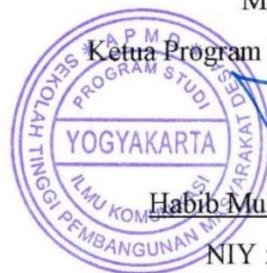
Tanggal : 4 Februari 2022

Pukul : 09.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta

### TIM PENGUJI

Nama	Tanda tangan
1. Dr. Yuli Setyowati S.IP., M.Si Ketua Tim Penguji/Pembimbing	
2. Habib Muhsin S. Sos., M.Si Penguji Samping I	
3. Fadjarini Sulistyowati S.IP., M.Si Penguji Samping II	



Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Habib Muhsin, S.Sos., M.Si.

NIY : 170 230 189

## **HALAMAN MOTTO**

**Bergerak Sesuai Kemampuan yang Penting Maksimal**

**(Dr. Yuli Setyowati S.IP., M.Si)**

**Jalani dengan Penuh Keyakinan**

**(Karina Nembo)**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupu spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Sutoro Eko Yunanto, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
2. Habib Muhsin, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
3. Dr. Yuli Setyowati, S.IP., M. Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Informan di Kalurahan Gilangharjo, Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul, Yogyakarta yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk memberi informasi dalam penelitian skripsi ini.
6. Pemerintah Desa Gilangharjo, Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul, Yogyakarta telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran penelitian ini.

7. Kedua Orang tua Tercinta Bapak Fransiskus Apaulo Kako dan Mama Philfia Titi yang selalu memberikan dukungan dan doa selama proses perkuliahan selama ini sampai dengan pembuatan skripsi.
8. Kepada Stefanus Carlos Deo yang selalu bersedia mendukung dan menemani selama penelitian skripsi di lapangan.
9. Kepada adik-adik penulis khususnya Andre Okka, Jelin Nembo dan Ciko Oka yang telah memberikan dukungan dalam bentuk doa dan memberikan semangat.
10. Kepada Maci Patris Dhiki sekeluarga yang selalu setia membantu dan mendukung penulis baik secara materi dan doa.
11. Kepada sahabat penulis Marlina Krenak dan Esterlina Maria Esteves yang selalu memberikan semangat.
12. Semua keluarga besar penulis, teman-teman, saudara/i yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, sekali lagi terimakasih banyak untuk dukungannya selama ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan penulis khususnya. Semoga Tuhan melindungi dan memberikan berkah-Nya dan imbalan yang setimpal kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 9 Februari 2022

APAU LANIA KARINA NEMBO  
NIM. 18530031

## ABSTRAK

### KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENGEMBANGAN KAPASITAS SATGAS KOMITE KESEJAHTERAAN DAN PERLINDUNGAN ANAK (KKPA) KALURAHAN GILANGHARJO

Oleh:  
Apaulania Karina Nembo  
18530031

Kekerasan yang terjadi pada anak atau *child abuse* di Indonesia masih terjadi di masyarakat khususnya di Kalurahan Gilangharjo. Banyaknya kasus kekerasan pada anak terjadi di lingkungan keluarga. Untuk itu, tugas satgas Komite Kesejahteraan dan Perlindungan Anak (KKPA) di Kalurahan Gilangharjo sangat penting. Keterampilan komunikasi interpersonal pada satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo masih minim, sehingga komunikasi interpersonal yang terjadi di dalamnya menjadi kurang efektif. Seperti penemuan pada observasi di lapangan, para satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo, Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul, Provinsi D.I Yogyakarta masih mengalami kendala dalam berkomunikasi secara interpersonal. Untuk itu para anggota satgas KKPA perlu meningkatkan kapasitas KKPA melalui komunikasi interpersonal antar satgas. Untuk mengetahui kualitas komunikasi interpersonal dalam pengembangan kapasitas satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo maka tujuan penelitian sebagai berikut a) mendeskripsikan proses komunikasi interpersonal satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo. b) mengetahui hambatan komunikasi interpersonal yang dialami satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo. c) mengetahui upaya satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo dalam mengatasi hambatan komunikasi interpersonal. d) mengetahui pengembangan kapasitas yang dilakukan satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive berjumlah 7 (tujuh) orang terdiri dari Ketua KKPA, Wakil Ketua KKPA, Sekretaris KKPA, Bendahara KKPA, koordinator divisi penanganan kasus, dan anggota divisi pencegahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi kurang berjalan lancar, masih banyak hambatan komunikasi interpersonal yang dihadapi satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo, meskipun begitu KKPA Kalurahan Gilangharjo sudah berupaya agar kegiatan tetap berjalan dengan lancar, dan kapasitas satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo dapat ditingkatkan. Kualitas komunikasi interpersonal dalam pengembangan kapasitas satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo tercermin dari pelaksanaan tugas dalam melayani masyarakat. Kualitas komunikasi interpersonal yang baik sangat dibutuhkan untuk pengembangan kapasitas satgas sehingga dampaknya pun dapat dirasakan oleh masyarakat.

**Kata Kunci:** Kualitas Komunikasi Interpersonal, Komunikasi Interpersonal, Satgas KKPA, Pengembangan Kapasitas



## DAFTAR TABEL

### Tabel

1. Kependudukan Tahun 2020 dan 2021 Kalurahan Gilangharjo.....	49
2. Data Pendidikan Warga Kalurahan Gilangharjo Tahun 2021 .....	50
3. Data Mata Pencaharian Penduduk Kalurahan Gilangharjo, Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul.....	51
4. Susunan Pengurus Satuan Tugas Perlindungan Perempuan dan Anak.....	54
5. Daftar Satgas Komite Kesejahteraan dan Perlindungan Anak (KKPA) Kalurahan Gilangharjo Berdasarkan Dusun dan Pendidikan.....	59

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Komunikasi adalah sesuatu yang unik, karena uniknya maka setiap aktivitas melibatkan komunikasi atau pendek kata “tiada hari tanpa komunikasi”. Komunikasi mencakup wilayah yang sangat luas, seluas kehidupan manusia itu sendiri. Melihat luasnya kajian komunikasi, maka dibutuhkan petunjuk dalam mempermudah dan memahami isi pesan komunikasi. Petunjuk tersebut dapat digunakan oleh seseorang untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. Alasan seseorang berkomunikasi dengan lawan bicaranya berbeda-beda, tergantung pada maksud dan tujuan yang ingin dicapai.

Seiring berjalannya waktu, perubahan-perubahan terjadi dalam kehidupan manusia. Adanya perubahan-perubahan dalam kehidupan manusia menyebabkan suatu individu menghadapi permasalahan yang cukup kompleks. Permasalahan dapat terselesaikan dengan komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik dapat dilihat dari proses komunikasi yang berlangsung secara efektif. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang dapat memberikan timbal balik salah satunya merubah sikap dan perilaku individu adalah komunikasi interpersonal. Dengan komunikasi interpersonal yang baik, maka masalah demi masalah dapat terselesaikan. Komunikasi interpersonal menjadi hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia, baik manusia sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Komunikasi interpersonal yang dilakukan secara tatap muka dapat memaknai reaksi orang lain secara langsung.

Saat ini, banyak ditemui terjadinya kasus kekerasan pada anak di Indonesia. Peran dari pemerintah dan kepedulian masyarakat sangat diperlukan guna melindungi anak dari bahaya kekerasan. Kesadaran masyarakat untuk terlibat membantu melindungi dan mengawasi anak-anak harus ditingkatkan. Adapun langkah konkrit yang harus dilakukan adalah mengkampanyekan penghapusan kekerasan terhadap anak, misalnya pelatihan kepada ibu-ibu, pemasangan stiker atau spanduk, dan meminta dukungan dari pemerintah daerah supaya hak-hak anak perlu dilindungi.

Kekerasan yang terjadi pada anak atau *child abuse* di Indonesia sering terjadi di masyarakat. Kekerasan pada anak bisa dilakukan dimanapun dan oleh siapapun. Yang lebih mencemaskan lagi adalah banyaknya kekerasan yang terjadi di lingkungan keluarga. Keluarga yang seharusnya sebagai tempat ternyaman untuk berlindung dan mendapat kasih sayang, tetapi justru menjadi tempat yang tidak nyaman dan mengkhawatirkan untuk kelangsungan hidup dan masa depan anak. Untuk itu, tugas pemerintah sekaligus masyarakat yang peduli salah satunya satgas Komite Kesejahteraan dan Perlindungan Anak (KKPA) di Kalurahan Gilangharjo sangat penting.

Menjadi satgas harus membangun komunikasi yang baik dengan satgas yang lain serta pihak-pihak yang berkepentingan, agar masalah kekerasan pada anak dapat terselesaikan. Apabila keterampilan komunikasi interpersonal antar satgas masih minim, maka komunikasi yang terjadi di dalamnya menjadi kurang efektif. Seperti penemuan pada observasi di lapangan, para satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo, Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul, Provinsi D.I Yogyakarta masih mengalami kendala dalam berkomunikasi secara interpersonal.

Berdasarkan data yang dikutip dari Website Kalurahan Gilangharjo, tertulis bahwa pada saat seminar sehari yang bertema “Pendewasaan Usia Pernikahan” dan dihadiri oleh Satgas PPA dan PATBM Kalurahan Gilangharjo bersama Pemerintah Desa Gilangharjo pada tanggal 30 November 2019, dikatakan bahwa pernikahan usia muda di Gilangharjo mengalami peningkatan yakni sekitar 180% di tahun tersebut (Dikutip dari <https://koranbernas.id/ada-239-kasus-kekerasan-perempuan-dan-anak-di-bantul>. diakses pada 27 Oktober 2021).

Dari data di atas, tentunya mempengaruhi data UPTD PPA Dinas Sosial Kabupaten Bantul di tahun 2021. Dilansir dari *Koran Bernas* (2021), ditemukan data yang diperoleh dari UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) di bawah naungan Dinas Sosial (Dinsos) Kabupaten Bantul, pada tahun 2020 ditemukan laporan yang masuk untuk korban perempuan tercatat 216 korban sedangkan kasus kekerasan pada anak tercatat 128 kasus (dikutip dari <https://koranbernas.id/ada-239-kasus-kekerasan-perempuan-dan-anak-di-bantul> diakses pada 28 Oktober 2021 pukul 23.41). Melihat permasalahan tersebut maka keberadaan KKPA Kalurahan Gilangharjo sebagai sebuah lembaga desa yang bergerak menangani kesejahteraan dan perlindungan anak menjadi penting. Lembaga ini melibatkan banyak satgas yang wilayah kerjanya mendampingi anak yang menjadi korban kekerasan baik di lingkungan keluarga maupun di luar lingkungan keluarga. Dengan beberapa program yang sudah dibuat dan dalam menjalankan tugasnya, para satgas harus berusaha membangun komunikasi yang baik.

Komunikasi interpersonal yang baik menjadi aspek yang penting bagi satgas KKPA dalam berinteraksi dengan antar satgas maupun dengan klien atau saat melaksanakan sosialisasi ke masyarakat.

Metode yang dilakukan kader KKPA dalam melakukan sosialisasi yaitu dengan model sharing atau diskusi dua arah, penyuluhan secara interpersonal saat kegiatan-kegiatan di masyarakat, dan datang ke rumah warga (secara tatap muka). Meskipun sosialisasi ke dusun-dusun sering dilakukan satgas KKPA, masih saja ditemukan adanya hambatan saat melaksanakan sosialisasi, seperti kurang percaya diri, ada masyarakat yang kurang menerima adanya KKPA, dan lain sebagainya.

Kemampuan komunikasi interpersonal dilakukan untuk memotivasi setiap individu agar bersama-sama melakukan pembelajaran secara terus menerus. Komunikasi interpersonal yang efektif antar satgas KKPA baik secara internal dan eksternal dapat membentuk terwujudnya jaringan sosial yang diperlukan. Dengan mengembangkan komunikasi interpersonal di KKPA, maka akan terbentuk jaringan sosial yang menjadi landasan untuk membangun kesejahteraan pada anak. Untuk itu para anggota satgas KKPA perlu meningkatkan kapasitas KKPA melalui komunikasi interpersonal antar satgas.

Dari fenomena di atas, maka dalam penelitian ini ingin melihat kajian terdahulu seperti yang diteliti oleh Syafaah & Lismawati (2019: 46) dengan judul “Komunikasi Interpersonal Mediator dalam Proses Mediasi Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Tulungagung”. Dalam penelitian tersebut Syafaah dan Lismawati menggambarkan bahwa mediator mengaplikasikan 5 prinsip hukum komunikasi efektif dalam melaksanakan mediasi dengan pihak yang berperkara yaitu: empati, menghormati, dapat didengarkan atau dimengerti, sikap rendah hati dan kejelasan pesan yang ditunjukkan melalui sikap dan tutur mediator.

Kedua, berhasilnya mediator dalam komunikasi interpersonal dikarenakan sikap netral dan tegas dalam membimbing pihak yang bermasalah serta sikap pihak berperkara yang terbuka. Di lain sisi, komunikasi interpersonal terkadang menunjukkan keberhasilan yang rendah karena keengganan pihak yang bermasalah mengikuti proses mediasi.

Hendrayani juga menjelaskan melalui penelitiannya dengan judul “Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial dalam Menangani Pengemis di IPSM Yogyakarta” bahwa pengemis yang ada di IPSM bersedia dimintai data dan diarahkan mengikuti pelatihan telah bersedia dipulangkan ke daerah asalnya, dikarenakan para pekerja sosial yang ada di IPSM melakukan pendekatan dengan cara komunikasi interpersonal dengan menggunakan bahasa daerah untuk mendekati para pengemis serta tatap muka dan berpenampilan seperti masyarakat biasa serta tidak menggunakan atribut IPSM (Hendrayani, 2019: 61).

Purwanti (2020: 266) kembali menegaskan melalui penelitian yang berjudul “Eksistensi Bahasa dalam Komunikasi Interpersonal: Sebuah Pendekatan Interdisipliner (*Language Existence in Interpersonal Communication: An Interdisciplinary Approach*)”. Penelitian tersebut menyatakan bahwa bahasa sangat penting dalam proses komunikasi karena bahasa dipakai untuk menyampaikan sebuah pesan. Komunikasi akan efektif bila pesan yang disampaikan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami baik oleh komunikan maupun komunikator.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat perbedaan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti yaitu tentang Kualitas Komunikasi Interpersonal untuk Pengembangan Kapasitas Satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo.

Penelitian ini berfokus pada pentingnya komunikasi interpersonal bagi kelompok masyarakat yang bertugas mendampingi permasalahan yang ada di masyarakat. Komunikasi yang dilakukan yaitu mengenai kualitas komunikasi interpersonal dalam mengembangkan kapasitas satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo, karena mengingat sampai saat ini masih banyak terjadi kasus kekerasan pada anak.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana kualitas komunikasi interpersonal dalam pengembangan kapasitas Satgas Komite Kesejahteraan dan Perlindungan Anak (KKPA) Kalurahan Gilangharjo?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui kualitas komunikasi interpersonal dalam pengembangan kapasitas satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan proses komunikasi interpersonal satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo.
2. Mengetahui hambatan komunikasi interpersonal yang dialami satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo.
3. Mengetahui upaya satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo dalam mengatasi hambatan komunikasi interpersonal.
4. Mengetahui pengembangan kapasitas satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik langsung maupun tidak langsung bagi berbagai pihak. Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Bagi pengembangan Ilmu Komunikasi, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi pembaca terkait dengan kualitas komunikasi interpersonal untuk pengembangan kapasitas suatu individu, kelompok, organisasi, maupun masyarakat.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Pemerintah Kalurahan Gilangharjo**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan masukan bagi Kalurahan Gilangharjo untuk terus mendukung kegiatan-kegiatan KKPA Kalurahan Gilangharjo dalam mewujudkan Desa Ramah Anak.

#### **b. Bagi Satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo**

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi anggota satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo untuk mengembangkan kapasitas satgas.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, perbaikan, rekomendasi yang dapat diterapkan dalam mengembangkan kapasitas satgas KKPA agar kesejahteraan anak semakin meningkat.

#### **c. Bagi masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat Kalurahan Gilangharjo agar lebih terbuka dan memberikan kepercayaan kepada KKPA ketika memerlukan pendampingan dalam menyelesaikan masalah terkait anak.



## **E. Kajian Teoritis**

### **1. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi merupakan cara menyampaikan pesan oleh setiap orang untuk melangsungkan kehidupan sehari-hari. Tanpa komunikasi seseorang tidak dapat berbagi pengalaman atau pengetahuan dengan orang lain. Dalam hal ini proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima dapat melalui pesan, gerak tubuh, tulisan, ucapan dan penyiaran. Hal utama dalam berkomunikasi adalah bahasa, sikap dan situasi waktu berkomunikasi.

Berbicara mengenai komunikasi, beberapa pengertian komunikasi menurut para ilmuwan diantaranya yaitu Komunikasi adalah proses penyebaran informasi, pendidikan dan keterampilan, mengubah rekayasa sosial dan perilaku (Akbar et al., 2019: 364). Di sisi lain Carl I. Hovland dalam Afriyadi (2015: 364) juga menambahkan bahwa "*Communication is the process to modify the behavior of other individuals*" (Komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain). Jadi, dalam pengertiannya komunikasi yang diartikan oleh Carl I. Hovland adalah komunikasi sebagai alat untuk berhubungan dengan orang lain dan bertujuan mengubah perilaku orang yang menerima pesan tersebut melalui pesan-pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan.

Sedikit berbeda dengan Wursanto (dalam Oktavia, 2016: 241) komunikasi adalah proses kegiatan menyampaikan berita/warta/informasi yang mengandung arti dari satu pihak (seseorang atau tempat) kepada pihak (seseorang atau tempat) lain dalam usaha mendapatkan saling pengertian. Rogers & Kincaid (dalam Nabilla & Agnes, 2018:9) menekankan bahwa komunikasi adalah suatu proses antara dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada

gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang saling mendalam. Perbedaan tersebut terlihat dari hasil proses komunikasi yang disampaikan oleh Wursanto yakni komunikasi untuk mendapat saling pengertian, sedangkan Afriyadi menyatakan hasil akhir dari komunikasi adalah mengubah perilaku orang yang menerima pesan. Dari perbedaan definisi-definisi komunikasi yang disampaikan oleh beberapa para ahli, maka komunikasi adalah penyampaian informasi yang mengandung makna agar terciptanya suatu relasi yang bertujuan untuk merubah perilaku orang yang menerima pesan tersebut.

Dari pengertian mengenai komunikasi, komunikasi dikategorikan menjadi empat tingkat yang disepakati oleh banyak pakar, yakni komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi, dan komunikasi massa. Dalam penelitian ini lebih menekankan pada komunikasi antarpribadi khususnya komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal sangat berpotensi untuk mempengaruhi orang lain. Komunikasi interpersonal dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam menjalin hubungan dengan masyarakat (publik) untuk mencapai suatu tujuan.

Devito (dalam Putra & Patmaningrum, 2018: 162) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan interaksi verbal dan non verbal yang terjadi antara dua (atau lebih dari dua) orang yang saling bergantung. Wiryanto (dalam Oktavia, 2016: 243) kembali menegaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi semacam ini paling efektif untuk mengubah perilaku seseorang, sikap, pendapat.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses seseorang bertukar informasi, perasaan dan makna melalui pesan verbal dan non verbal. Komunikasi interpersonal bukan hanya tentang sebenarnya yang dikatakan, bahasa yang digunakan, tetapi juga cara mengatakan dan pesan nonverbal yang disampaikan melalui pesan suara, ekspresi wajah, gerak tubuh dan bahasa tubuh.

Ryan et al., (2017: 115) selanjutnya menyatakan bahwa kualitas komunikasi interpersonal yaitu komunikator dapat mengetahui tanggapan dari komunikan pada saat itu juga secara langsung, sehingga komunikator dapat mengetahui secara pasti komunikasinya efektif, positif, negatif, berhasil atau tidak. Dalam hal ini, apabila komunikasi yang terjadi tidak dilakukan dengan maksimal dan kualitas komunikasi interpersonal yang disampaikan tidak baik, maka akan mempengaruhi kepuasan komunikan. Kualitas komunikasi interpersonal yang baik dapat dilihat pada efektivitasnya komunikasi tersebut.

## **2. Keterampilan Komunikasi**

Keterampilan komunikasi dilakukan antar pribadi maupun dalam satu kelompok untuk upaya menangani orang yang berbeda dalam situasi yang berbeda, dan membuat orang merasa nyaman. Jenis komunikasi interpersonal bermacam-macam, mulai dari lisan ke *nonverbal* dan dari situasi ke situasi.

Menurut Frymier & Houser (dalam Hikari, 2017: 12-14) ada beberapa keterampilan yang ada dalam komunikasi interpersonal, antara lain:

### **a. Kemampuan percakapan (*conversation skill*)**

Kemampuan dalam melakukan percakapan dengan seseorang adalah suatu kemampuan untuk bercakap-cakap dengan tujuan kemampuan untuk

menjaga, melakukan, dan menghentikan percakapan dengan lancar.

b. Keterampilan referensial (*referential skill*)

Keterampilan referensial adalah kemampuan seseorang dalam menyampaikan informasi secara jelas dan tidak mengundang banyak pertanyaan.

c. Keterampilan yang mendukung (*supportive skill*)

Keterampilan yang mendukung adalah suatu kemampuan yang dapat membuat seseorang memperoleh rasa kepercayaan terhadap kita.

d. Keterampilan menghibur (*comforting skill*)

Keterampilan menghibur adalah suatu kemampuan seseorang yang dapat membuat seseorang merasa lebih baik saat sedang terpuruk atau stres.

e. Keterampilan manajemen konflik (*conflict management skill*)

Keterampilan manajemen konflik adalah suatu kemampuan berkomunikasi untuk menyelesaikan masalah dengan berbagai cara.

f. Keterampilan persuasif (*persuasive skill*)

Keterampilan persuasif adalah suatu kemampuan untuk membuat orang lain percaya atau dapat mempengaruhi dengan sesuatu yang dikatakan.

g. Keterampilan naratif (*narrative skill*)

Keterampilan naratif adalah suatu kemampuan untuk memberikan hiburan seperti dengan bersenda gurau, bercerita, gosip, dan lain-lain.

### **3. Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Ada beberapa macam tujuan dari komunikasi interpersonal menurut Pontoh (dalam Notari, 2019: 15-16), diantaranya sebagai berikut:

a. Salah satu tujuan dari komunikasi interpersonal adalah mengungkapkan

perhatian kepada orang lain.

- b. Menemukan diri sendiri, artinya seorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain.
- c. Menemukan dunia luar dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual.
- d. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis: sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain.
- e. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku: Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung (dengan menggunakan media).
- f. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu: ada kalanya seseorang melakukan komunikasi interpersonal sekedar mencari kesenangan atau hiburan.
- g. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi (*miscommunication*) dan salah interpretasi (*misinterpretation*) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan.
- h. Memberikan bantuan (*konseling*): Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapis menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional seseorang untuk mengarahkan kliennya.

Jadi, tujuan dari komunikasi interpersonal yaitu selain untuk bertukar informasi, juga memiliki tujuan untuk menjalin hubungan yang lebih akrab

antara komunikator dengan komunikan dan membuat komunikasi yang berlangsung menjadi lebih efektif.

Selain itu, A. W. Widjaja (dalam Oktavia 2016: 244) mengemukakan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Mengetahui diri sendiri dengan orang lain

Komunikasi interpersonal sebagai salah satu cara untuk mengenal diri sendiri. Komunikasi interpersonal memberi kesempatan untuk memperbincangkan diri sendiri. Dengan membicarakan diri sendiri pada orang lain, maka individu tersebut mendapat perspektif baru tentang dirinya sendiri dan lebih memahami secara mendalam tentang sikap dan perilaku.

2. Mengetahui dunia luar

Komunikasi interpersonal memungkinkan individu untuk memahami lingkungan secara baik yakni tentang objek, kejadian-kejadian dan orang lain.

3. Menciptakan dan memelihara hubungan

Banyak waktu yang digunakan dalam komunikasi interpersonal yang bertujuan untuk menciptakan dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain. Hubungan demikian membantu mengurangi kesepian dan ketegangan serta membuat seseorang merasa lebih positif tentang diri sendiri.

4. Mengubah sikap dan perilaku

Dalam komunikasi interpersonal sering ditemui dengan harapan dapat merubah sikap dan perilaku orang lain. Komunikasi interpersonal dilakukan untuk mempersuasi orang lain.

5. Bermain dan mencari hiburan

Bermain mencakup semua kegiatan untuk memperoleh kesenangan. Seringkali tujuan ini dianggap tidak penting, tetapi sebenarnya komunikasi yang demikian perlu dilakukan karena bisa memberi suasana yang lepas dari keseriusan, ketegangan, kejenuhan dan sebagainya.

#### 6. Membantu orang lain

Psikiater, psikolog klinik dan ahli terapi adalah contoh-contoh profesi yang mempunyai fungsi menolong orang lain. Tugas-tugas tersebut sebagian besar dilakukan melalui komunikasi interpersonal.

### 4. Unsur-unsur Komunikasi Interpersonal

Unsur-unsur penting yang terdapat dalam komunikasi interpersonal menurut Cangara (dalam Oktavia, 2016: 244) adalah:

#### a. Sumber (*Source*)

Seluruh peristiwa komunikasi yang melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Yang dimaksud dengan sumber antara lain pengirim, komunikator, atau juga disebut *source*, *sender*, atau *encoder*. Dalam komunikasi sesama manusia, sumber dapat terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok.

Cara melihat masalah dalam suatu komunikasi adalah sumber (komunikator). Komunikator menyajikan komunikasi sebagai sebuah proses satu arah di mana seseorang mengirim pesan dan yang lain menerimanya. Salah satu contohnya adalah ketika satu orang sedang berbicara dan yang lain mendengarkan. Tetapi saat mendengarkan, penerima pesan dapat juga mengirimkan umpan balik.

#### b. Pesan (*Message*)

Pesan merupakan sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima pesan dan disampaikan secara tatap muka atau melalui media komunikasi. Pesan tidak hanya berarti ucapan yang digunakan atau informasi yang disampaikan, tetapi juga pesan nonverbal yang dipertukarkan melalui ekspresi wajah, nada suara gerak dan bahasa tubuh. Perilaku nonverbal dapat menyampaikan informasi tambahan mengenai pesan lisan. Secara khusus, dapat mengungkapkan lebih banyak tentang sikap emosional yang mendasari pesan yang disampaikan.

c. Media (*Channel*)

Media digunakan untuk memindahkan pesan dari komunikator (sumber) ke komunikan (penerima). Media bisa bermacam-macam bentuknya, misalnya dalam komunikasi interpersonal, panca indera dianggap sebagai media komunikasi. Dalam komunikasi massa, media adalah alat yang dapat menghubungkan antara sumber dan penerima yang sifatnya terbuka, sehingga setiap orang dapat melihat, membaca dan mendengarkannya. Media dalam komunikasi massa dapat dibedakan ke dalam dua kategori, yakni media cetak dan media elektronik. Media cetak seperti halnya surat kabar, majalah, buku, leaflet, brosur, stiker, buletin, hand out, poster, spanduk, dan sebagainya. Sedangkan media elektronik antara lain: radio, film, televisi, video recording, komputer, electronic board, audio cassette dan sebagainya.

d. Penerima (*Receiver*)

Penerima adalah unsur penting dalam proses komunikasi, karena penerima menjadi sasaran proses komunikasi. Jika suatu pesan tidak diterima oleh penerima, akan menimbulkan berbagai macam masalah yang seringkali



menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan atau saluran. Penerima bisa satu orang atau lebih, bisa juga dalam bentuk kelompok. Penerima biasa disebut dengan khalayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *audience* atau *receiver*.

e. Pengaruh atau efek

Pengaruh atau efek merupakan perbedaan antara yang dipikirkan, dilakukan dan dirasakan oleh penerima pesan sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh biasanya terjadi pada pengetahuan, sikap, dan tingkah laku seseorang.

f. Tanggapan balik

Umpan balik terdiri dari pesan yang dikembalikan penerima, yang memungkinkan pengirim mengetahui seberapa akurat pesan yang telah diterima, serta reaksi penerima. Penerima juga dapat menanggapi pesan yang tidak sengaja maupun disengaja. Jenis umpan balik yakni pernyataan verbal secara langsung, hingga ekspresi wajah yang halus atau perubahan postur yang mungkin menunjukkan kepada pengirim bahwa penerima merasa tidak nyaman dengan pesan tersebut. Umpan balik memungkinkan pengirim untuk mengatur, mengadaptasi atau mengulangi pesan untuk meningkatkan komunikasi.

g. Lingkungan

Lingkungan atau situasi adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor tersebut dapat digolongkan atas empat macam, yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu.

Melihat adanya unsur-unsur komunikasi sebagian besar seseorang terlibat

dalam beberapa bentuk komunikasi interpersonal secara teratur, seberapa baik seseorang berkomunikasi dengan orang lain menjadi tolak ukur keterampilan komunikasi interpersonal seseorang. Komunikasi interpersonal menjadi sebuah kunci hidup yang dapat digunakan untuk:

- a. Memberikan dan mengumpulkan informasi.
- b. Mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain.
- c. Bentuk kontak dan mempertahankan hubungan.
- d. Memahami dunia dan pengalaman seseorang di dalamnya.
- e. Mengekspresikan kebutuhan pribadi maupun memahami kebutuhan orang lain.
- f. Memberi dan menerima dukungan emosional.
- g. Membuat keputusan dan memecahkan masalah.
- h. Mengantisipasi dan memprediksi perilaku.
- i. Mengatur kekuasaan.

## **5. Fungsi Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal memiliki beberapa fungsi, seperti yang diungkapkan oleh Widjaja (dalam Oktavia, 2016: 245) sebagai berikut:

- a. Informasi: penyampaian, pengumpulan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti.
- b. Sosialisasi (pemasarakatan): penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif.

- c. Motivasi: mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.
- d. Perdebatan dan diskusi: menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik
- e. Pendidikan: pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong pengembangan intelektual.
- f. Memajukan kebudayaan: penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu.
- g. Hiburan: penyebarluasan sinyal, simbol, suara, dan image dari drama, tari, kesenian dan lain-lain untuk rekreasi, kesenangan kelompok dan individu.
- h. Integrasi: menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang diperlukan agar dapat saling kenal dan mengerti serta menghargai kondisi, pandangan dan keinginan orang lain.

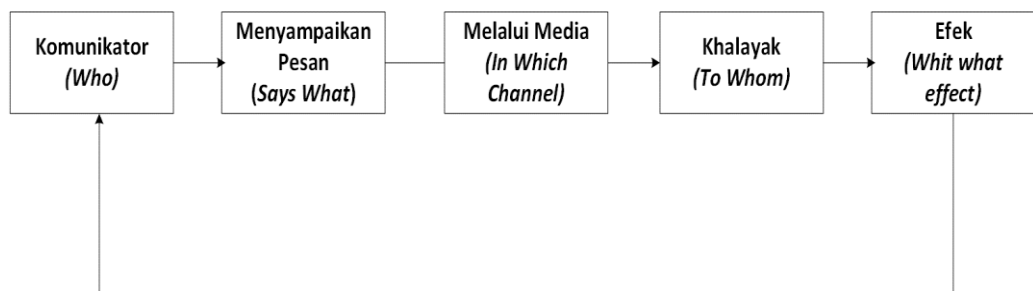
## **6. Proses Komunikasi Interpersonal**

Menurut Harold D Lasswell (dalam Oktavia, 2016: 241), menyatakan bahwa dalam proses komunikasi harus dapat menjawab pertanyaan “*who says what, in which channel to whom and with what effect*” yaitu:

- a. *Who* (siapa), berarti siapa yang menjadi komunikator.
- b. *Says what* (apa yang dikatakan), berarti isi pesan yang disampaikan harus diikuti atau dilaksanakan.
- c. *In which channel* (saluran yang dipakai), saluran media yang dipakai dalam

- d. proses komunikasi adalah langsung atau tatap muka.
- e. *To whom* (kepada siapa), berarti sasaran atau komunikan.
- f. *With what effect* (efek yang timbul), akibat yang timbul setelah pesan itu disampaikan yaitu timbulnya suatu tindakan.

**Gambar 1**  
**Model Komunikasi Lasswell**



Proses komunikasi mengacu pada serangkaian tindakan atau langkah-langkah tertentu menjadi sesuatu yang penting dalam komunikasi yang efektif. Menurut Suranto AW (dalam Rahmawati, 2017: 19) terdiri dari enam langkah yakni:

a. Keinginan berkomunikasi

Seorang komunikator memiliki keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain.

b. *Encoding* oleh komunikator

*Encoding* adalah tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ide ke dalam kata-kata, simbol-simbol dan sebagainya sehingga komunikan merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.

c. Pengiriman pesan

Komunikator menggunakan saluran komunikasi seperti telepon, sms, surat ataupun secara tatap muka untuk mengirim pesan kepada komunikan.

Saluran komunikasi yang digunakan tergantung pada lokasi pesan, karakteristik pesan, media yang tersedia, karakteristik komunikan dan kebutuhan tentang kecepatan penyampaian pesan.

d. Penerima pesan

Pesan yang dikirim oleh komunikator dipastikan telah diterima oleh komunikan.

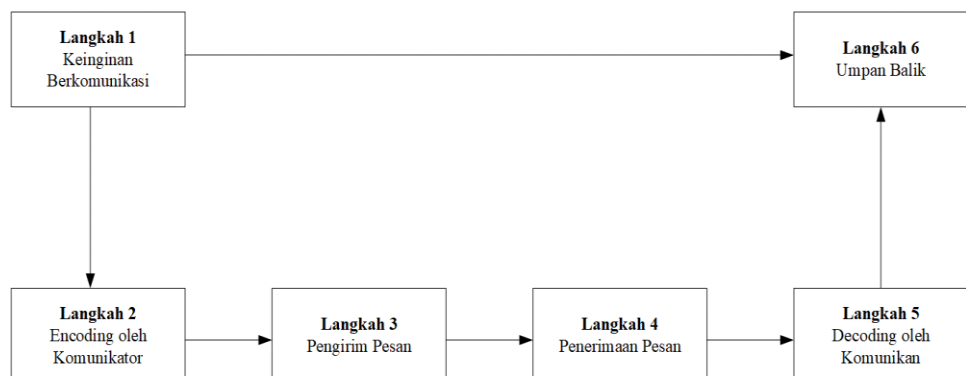
e. *Decoding* oleh komunikan

*Decoding* merupakan kemampuan komunikan untuk memahami pesan yang diterima. Apabila semua berjalan lancar, komunikan dapat menerjemahkan pesan dari komunikator dengan benar dan memberi arti yang sama seperti yang diharapkan oleh komunikator.

f. Umpan balik

Setelah pesan diterima, komunikan memberikan respon atau umpan balik kepada komunikator. Umpan balik biasanya menjadi awal dimulainya suatu siklus proses komunikasi baru, sehingga proses komunikasi berlangsung secara berkesinambungan. Melalui umpan balik, seorang komunikator dapat mengevaluasi efektivitas komunikasi.

**Gambar 2**  
**Proses Komunikasi Interpersonal**



Dalam proses komunikasi interpersonal terdapat beberapa tahapan hubungan interpersonal yang dibangun, menurut Devito (dalam Ruliana & Puji, 2019: 123 - 125) diantaranya sebagai berikut:

a. Kontak

Pada tahapan ini, ada beberapa jenis kontak persepsi seperti yang terlihat, yang didengar, dan lain-lain. Seseorang mulai membentuk gambaran mental dan fisik misalnya gender usia, kepercayaan dan nilai terhadap orang lain. Setelah terjadi persepsi, dilanjutkan dengan interaksional. Pada tahapan inilah biasanya seseorang melakukan pertukaran informasi kepada lawan bicara yang terlibat dalam proses komunikasi, seperti perkenalan nama satu sama lain. Di tahapan ini seseorang akan memutuskan untuk melanjutkan hubungan atau tidak.

b. Keterlibatan

Pada tahapan ini, keterlibatan berkembang karena rasa kesamaan terhubung. Seseorang akan mengalami dan mencoba belajar banyak mengenai orang lain di sini. Terdapat dua fase yang digunakan yakni fase menguji dan fase mengintensifkan. Fase menguji, misalnya ketika seorang komunikator bertanya, "Dimanakah kamu bekerja?" Namun, jika seorang komunikator ingin mengetahui komunikasi lebih jauh lagi maka lanjutkan keterlibatan secara intensif yang diawali dengan memberitahu informasi mengenai dirinya terlebih dahulu.

c. Keakraban

Pada tahapan ini, komitmen dalam diri untuk mengenal lebih jauh seseorang dan membentuk sebuah hubungan ketika seseorang menjalin hubungan kekerabatan. Di sini terdapat fase komitmen interpersonal dua orang

berkomitmen antara satu sama lain dalam cara yang pribadi. Sedangkan fase ikatan sosial, komitmen dibuat umum, misalnya hubungan keluarga dan teman.

d. Kemunduran

Kemunduran hubungan dilihat dari melemahnya hubungan ikatan antar teman. Terdapat dua fase dalam tahapan ini, yakni fase ketidakpuasan intrapersonal ketika berinteraksi dengan seseorang. Jika fase tersebut terus berkembang, maka dapat berlanjut ke fase kedua, yakni kemunduran interpersonal. Fase ini ditandai dengan menghindari untuk berinteraksi dengan seseorang, tidak saling berbagi, seringkali diam ketika bersama-sama, minimnya kedekatan secara psikologis. Di sinilah konflik mulai berkembang dan susah menemukan solusi yang baik.

e. Perbaikan

Pada tahapan ini perbaikan intrapersonal dilakukan dengan mencoba untuk menelaah serta menganalisis sesuatu yang salah dan mulai mencari cara untuk mengatasi keretakan hubungan yang terjadi. Jika ingin memperbaiki hubungan, seseorang harus memasuki fase perbaikan interpersonal yakni berkomunikasi dengan seseorang yang terlibat proses komunikasi. Di sini terlihat tahap negosiasi komunikator dan komunikan untuk memperbaiki hubungan agar lebih baik lagi.

f. Putusnya hubungan

Pada tahapan ini awalnya putus suatu hubungan umumnya terjadi dalam bentuk perpisahan interpersonal. Jika perpisahan tersebut diterima dan hubungan tidak bisa diperbaiki lagi, maka seseorang memasuki fase perpisahan sosial yang ditandai dengan putusnya hubungan.

## **7. Faktor yang Mempengaruhi Individu dalam Komunikasi Interpersonal**

Scott M. Cultip dan Allen H. Center (dalam Oktavia, 2016: 247) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, sebagai berikut:

### a. Kepercayaan

Dalam komunikasi antara komunikator dan komunikan harus saling mempercayai. Kalau tidak ada unsur saling mempercayai, komunikasi tidak akan berhasil atau terlambat.

### b. Hubungan/pertalian

Keberhasilan komunikasi berkaitan erat dengan situasi atau kondisi lingkungan pada waktu komunikasi berlangsung.

### c. Kepuasan

Komunikasi harus menimbulkan rasa kepuasan, antara kedua belah pihak. Kepuasan ini akan tercapai apabila isi informasi dapat dimengerti oleh komunikan dan sebaliknya pihak komunikan mau memberikan reaksi atau respon kepada pihak komunikator.

### d. Kejelasan

Kejelasan yang dimaksud adalah kejelasan yang meliputi kejelasan istilah-istilah yang dipergunakan.

### e. Kesenambungan dan konsistensi

Komunikasi harus dilakukan terus menerus dan informasi yang disampaikan jangan bertentangan dengan informasi yang terdahulu.

### f. Kemampuan pihak penerima pesan

Komunikator harus menyesuaikan istilah-istilah yang dipergunakan dengan



kemampuan dan pengetahuan komunikan.

g. Saluran pengiriman berita

Komunikasi bisa berhasil, bila memakai saluran-saluran komunikasi yang sudah biasa digunakan dan sudah dikenal.

Terdapat beberapa faktor yang secara langsung dan tidak langsung berpengaruh terhadap jalannya proses komunikasi interpersonal menurut (Mukarom, 2020: 74-76), di antaranya sebagai berikut:

1) Makna (*meaning*)

Mimik muka, kata-kata, gambar, intonasi suara dan sebagainya merupakan simbol yang mewakili suatu makna. Misalnya intonasi yang tinggi dimaknai dengan kemarahan, sehingga ketika simbol itu ada, maka makna yang diterima seorang komunikan itu ada. Dari makna yang diterima seorang komunikan, maka komunikan akan menanggapinya sesuai yang didapat dari komunikator (pembicara).

2) Belajar (*learning*)

Setelah mendapatkan sebuah makna, maka makna yang didapat merupakan hasil belajar. Perilaku komunikasi tidak tergantung pada keturunan genetik, tetapi makna dan informasi merupakan hasil belajar dari simbol-simbol yang didapat dari lingkungan. Sebagai contoh membaca, menulis, menghitung, adalah proses belajar dari lingkungan formal. Jadi, kemampuan seseorang berkomunikasi merupakan hasil belajar (*learning*) dari lingkungan.

3) Subjektivitas (*subjectivity*)

Pengalaman setiap individu tidak pernah sama, sehingga individu dalam merancang dan menyusun serta menerima dan mengartikan pesan tidak ada

yang benar-benar sama. Interpretasi dari dua orang yang berbeda akan berbeda terhadap objek yang sama.

4) Negosiasi (*negotiation*)

Pihak-pihak yang berkomunikasi, mempunyai tujuan masing-masing untuk mempengaruhi orang lain. Dalam upaya tersebut terjadi negosiasi dalam pemilihan simbol dan makna sehingga tercapai saling pengertian. Pertukaran simbol sama dengan proses pertukaran makna. Masing-masing pihak harus menyesuaikan makna satu sama lain.

5) Budaya (*culture*)

Individu adalah partisipan dari kelompok, organisasi, dan anggota masyarakat. Simbol dan makna adalah bagian dari lingkungan budaya yang diterima dan diadaptasi. Melalui komunikasi budaya diciptakan, dipertahankan dan diubah, sehingga budaya menciptakan cara pandang (*point of view*). Tingkat dan konteks yang berinteraksi (*interacting levels and context*) Komunikasi antar manusia berlangsung dalam bermacam konteks dan tingkatan. Lingkup komunikasi setiap individu sangat beragam mulai dari komunikasi antar pribadi, kelompok, organisasi dan massa.

6) Referensi diri (*self reference*)

Sesuatu yang dikatakan, dilakukan, cara menginterpretasi kata dan tindakan seseorang adalah refleksi makna, pengalaman, kebutuhan dan harapan-harapan seseorang. Jadi, perilaku dan simbol-simbol yang digunakan individu mencerminkan pengalaman yang dimilikinya.

7) Refleksivitas diri (*self reflexivity*)

Inti dari proses komunikasi adalah cara seseorang memandang dirinya sendiri sebagai bagian dari lingkungannya dan hal tersebut berpengaruh

terhadap komunikasi. Jadi, kesadaran diri merupakan keadaan seseorang memandang dirinya sendiri sebagai bagian dari lingkungan.

#### 8) Keniscayaan (*inevitability*)

Individu tidak mungkin tidak berkomunikasi. Walaupun seseorang diam, bukan berarti tidak berkomunikasi. Orang tersebut berkomunikasi melalui komunikasi non verbal yang terlihat dan itu mengungkapkan suatu makna.

### **8. Hambatan-Hambatan dalam Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi akan efektif jika komunikan mampu memahami arti dari pesan yang disampaikan komunikator. Tidak mudah membangun komunikasi interpersonal secara efektif. Dalam komunikasi interpersonal sering terjadi hambatan-hambatan yang mengganggu jalannya komunikasi. Hambatan komunikasi bisa berasal dari pribadi komunikan dan juga komunikator, lingkungan dan lain sebagainya. Wursanto (dalam Bahri, 2018: 11-12) menggolongkan hambatan komunikasi dalam komunikasi adalah:

#### a) Hambatan yang bersifat teknis.

Hambatan yang bersifat teknis ini meliputi:

- 1) Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam proses komunikasi masih kurang.
- 2) Metode berkomunikasi dan penguasaan teknik yang tidak sesuai.
- 3) Kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya proses komunikasi.

#### b) Hambatan semantik.

Hambatan semantik disebabkan oleh kesalahan bahasa yang terjadi karena (1) kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai bahasa asing sehingga sulit dimengerti oleh khalayak tertentu; (2) bahasa yang digunakan

pembicara berbeda dengan bahasa yang digunakan penerima; (3) struktur bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya, sehingga membingungkan penerimanya.

c) Hambatan perilaku.

Hambatan perilaku terjadi karena pandangan yang bersifat apriori, prasangka yang didasarkan pada emosi, suasana otoriter, ketidakmauan untuk berubah, dan sifat yang egosentris.

Dari pendapat mengenai hambatan komunikasi di atas, dapat disimpulkan bahwa hambatan dalam proses komunikasi dapat digolongkan menjadi dua faktor:

a) Faktor eksternal. Faktor-faktor eksternal yang menjadi penghambat dalam proses komunikasi yakni:

1) Komunikasi menjadi terhambat karena kondisi lingkungan sekitar, misalnya tempat terlalu panas, kebisingan dan lain sebagainya. Hambatan organisasional, yakni tugas dan wewenang pemimpin atau manajer yang mulai memudar dan ketidakjelasan tugas, struktur organisasi yang mulai berubah, serta profesionalisasi dan spesifikasi pekerjaan yang belum jelas.

b) Faktor internal. Faktor internal yang menjadi penghambat dalam proses komunikasi yakni:

1) Latar belakang dan ruang lingkup pengalaman serta pengetahuan yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.

2) Bahasa yang digunakan oleh komunikator dan komunikan yang bertentangan.

3) Pendengaran lemah.

Hambatan-hambatan tersebut yang nantinya akan menjadikan tujuan komunikasi tidak terarah dan efektif.

## **9. Indikator Efektifnya Komunikasi Interpersonal**

Kualitas komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai komunikator dapat mengetahui tanggapan dari komunikan pada saat itu juga secara langsung, sehingga komunikator dapat mengetahui secara pasti apakah komunikasinya efektif, positif, negatif, berhasil atau tidak. Jika belum berhasil dan tidak efektif, maka komunikator dapat memberi kesempatan kepada komunikan untuk bertanya, memahami dan merasa puas dengan apa yang disampaikan oleh komunikator. Untuk mencapai hal tersebut, maka diperlukan sikap positif dalam proses komunikasi interpersonal yang dapat dijelaskan oleh Devito.

Komunikasi interpersonal yang berbeda mengacu pada berbagai cara, strategi dan alat yang digunakan seseorang dalam kegiatan komunikasi interpersonal. Kemudahan dan kerumitan dalam proses komunikasi interpersonal tergantung pada sikap positif yang dibangun sebelum melakukan komunikasi interpersonal.

Devito (dalam Pah & Darmastuti, 2019: 89), menekankan bahwa terdapat 5 indikator efektivitas kualitas komunikasi interpersonal yakni:

### **a. Keterbukaan (*Openness*)**

Keterbukaan adalah perilaku seseorang yang dapat menerima masukan dari orang lain dan bisa menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Sikap keterbukaan ditandai dengan adanya kejujuran dalam menanggapi segala stimuli komunikasi, tidak berbohong, dan tidak menyembunyikan

informasi.

b. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan seseorang agar dapat merasakan seandainya menjadi orang lain. Dapat memahami dan merasakan yang sedang dialami orang lain, serta dapat memahami suatu persoalan dari sudut pandang orang lain.

c. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan yang memiliki sikap saling mendukung satu sama lain. Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi yang terbuka.

d. Sikap Positif (*Positiveness*)

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bersikap, pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pemikiran yang positif, bukan berprasangka dan menyimpan curiga. Dalam berperilaku, seorang komunikator maupun komunikan berperilaku secara relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk menjalin kerjasama.

e. Kesetaraan (*Equality*)

Jika seseorang melakukan komunikasi, tidak pernah tercapai suatu situasi yang menunjukkan bahwa kedua belah pihak tersebut setara. Kesetaraan yang dimaksudkan adalah pengakuan atau kesadaran serta kerelaan untuk menempatkan diri setara dengan lawan bicara.

Rakhmat (dalam Zakiyah, 2019: 64) telah menguraikan beberapa tahap dalam hubungan interpersonal diantaranya adalah:

### 1) Pembentukan Hubungan Interpersonal

Pada tahap ini disebut dengan tahap pengenalan, yang ditandai dengan usaha kedua belah pihak mengenal satu sama lain dengan menggali secepatnya identitas, sikap, dan nilai dari pihak lain. Apabila ada kesamaan, mulailah melakukan proses mengungkapkan diri. Di samping itu, apabila kedua belah pihak merasa berbeda, maka diantara keduanya akan berusaha menyembunyikan diri.

### 2) Peneguhan Hubungan Interpersonal.

Ada empat faktor penting untuk memelihara dan memperteguh hubungan interpersonal, diantaranya: keakraban, kontrol, respon yang tepat, dan nada emosional yang tepat.

### 3) Pemutusan Hubungan Interpersonal

Ada lima sumber konflik yang menyebabkan putusnya hubungan interpersonal, diantaranya: a) *kompetisi* - salah satu pihak berusaha mengorbankan orang lain untuk memperoleh sesuatu; b) *dominasi* - salah satu pihak berusaha mengendalikan pihak sebelah, sehingga orang tersebut merasakan hak-haknya dilanggar; c) *kegagalan* - masing-masing mengendalikan pihak lain sehingga salah satunya merasakan hak-haknya dilanggar. d) *provokasi* - salah satu pihak terus menerus berusaha menyinggung perasaan orang lain; e) perbedaan *nilai* - kedua belah pihak tidak sepakat tentang nilai-nilai yang mereka anut.

## **10. Pengembangan Kapasitas (*Capacity Building*)**

Kapasitas adalah kemampuan individu, lembaga/organisasi, atau sistem untuk melaksanakan tugas dan fungsinya agar mencapai tujuannya secara

efektif dan efisien. Menurut Morrison (dalam Bilpatria, 2016: 3) *Capacity Building* adalah proses untuk menggerakkan, mendorong, perubahan multilevel pada individu, kelompok, organisasi, dan sistem guna memperkuat kemampuan dalam penyesuaian individu dan organisasi sehingga dapat merespon perubahan lingkungan yang terjadi secara terus menerus.

Untuk mendukung definisi di atas, lebih lanjut dijelaskan oleh *United Nation Development Program* (UNDP) bahwa pengembangan kapasitas sebagai suatu proses yang dialami oleh individu, kelompok, organisasi, lembaga dan masyarakat untuk meningkatkan kemampuan mereka agar dapat: 1) melaksanakan fungsi-fungsi esensial, memecahkan masalah, menetapkan dan mencapai tujuan, dan 2) mengerti dan menangani kebutuhan pengembangan diri mereka dalam suatu lingkungan yang lebih luas secara berkelanjutan. Ditegaskan lagi oleh Darwis (2016: 13) menjelaskan bahwa pengembangan kapasitas adalah pengembangan diri dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya dengan pemanfaatan sumber potensial yang dipengaruhi oleh faktor pribadi dan faktor lingkungan untuk mencapai tujuan dari individu tersebut. Dari pengertian tersebut dapat dimaknai bahwa pengembangan kapasitas adalah suatu proses kemampuan individu, lembaga/organisasi, atau sistem untuk melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

#### **a. Metode Pengembangan Kapasitas**

Salah satu kegiatan pengembangan adalah kegiatan atau program pengembangan yang dilakukan oleh sebuah organisasi besar atau kecil. Kegiatan tersebut ditujukan untuk sumber daya manusia yang ada di



dalamnya agar dapat melakukan pembelajaran selama proses kegiatan.

Menurut Skidmore (dalam Darwis, 2016: 14) ada 8 bentuk metode pembelajaran dalam pengembangan kapasitas yakni:

- 1) Perkuliahan (*Lectures*)
- 2) Bermain Peran (*Role Playing*)
- 3) Pengembangan Diri (*Self Development Programs*)
- 4) Secara Grup (*Group Work*)
- 5) Permainan Pelatihan (*Game Exercises*)
- 6) Fasilitas Perpustakaan (*Library Facilities*)
- 7) Melanjutkan Pendidikan (*Continuing Education*)
- 8) Pertukaran (*Exchange*)

Selain itu, Skidmore juga menambahkan terdapat langkah-langkah dalam kegiatan pengembangan kapasitas, yakni sebagai berikut:

- 1) Menentukan Objek
- 2) Perencanaan (*Planning*)
- 3) Pembelajaran
- 4) Evaluasi (*Evaluation*)

Beberapa metode yang digunakan di atas, merupakan cara untuk memberikan pembekalan pembelajaran untuk mengembangkan kapasitas relawan.

## **b. Tingkatan Pengembangan Kapasitas**

Pengembangan kapasitas dilihat sebagai proses untuk menggerakkan perubahan di berbagai tingkatan (sistem, organisasi, kelompok dan individu) untuk meningkatkan kemampuan penyesuaian diri dengan orang, dan organisasi sehingga dapat merespons lingkungannya yang selalu

berubah. Berdasarkan penjelasan tersebut, Soeprapto (dalam Darwis, 2016: 15), menggolongkan pengembangan kapasitas dalam tiga tingkatan, yakni sebagai berikut:

- 1) Tingkatan sistem, seperti kerangka kerja yang berhubungan dengan pengaturan, kebijakan-kebijakan dan kondisi awal yang mendukung tercapainya objektivitas suatu kebijakan.
- 2) Tingkatan institusional atau keseluruhan satuan, seperti struktur organisasi, proses pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi, mekanisme dan prosedur pekerjaan, pengaturan sarana dan prasarana, hubungan-hubungan dan jaringan-jaringan organisasi.
- 3) Tingkatan individual, meliputi keterampilan individu dan macam-macam persyaratan, penambahan pengetahuan, peningkatan tingkah laku, dan motivasi agar bekerja lebih baik untuk mencapai tujuan.

Pada penelitian ini, pengembangan kapasitas yang akan dilaksanakan oleh KKPA Kalurahan Gilangharjo dilaksanakan pada tingkatan individu.

Selain itu, Darwis dalam bukunya yang berjudul “Pengembangan Kapasitas Relawan pada Organisasi Pelayanan Sosial”, menjelaskan bahwa pengembangan kapasitas pada tingkatan individu merupakan pengembangan kapasitas pada level terkecil. Pengembangan kapasitas di tingkat individu menjadi dasar dalam menjalankan kegiatan pengembangan kapasitas selanjutnya. Apabila kapasitas individu berkembang, maka individu akan memiliki kualitas diri yang lebih baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan organisasi.

### **c. Tujuan dan Manfaat Pengembangan Kapasitas Individu**

Grindle (dalam Bilpatria, 2016: 4) menjelaskan bahwa tujuan dari Pengembangan Kapasitas (*capacity building*) individu yaitu untuk menyiapkan tenaga teknis dan tenaga profesional. Selain itu, Siagian (dalam Bilpatria, 2016: 4) juga menjelaskan bahwa pengembangan kapasitas (*capacity building*) memiliki manfaat bagi individu, diantaranya:

- 1) Membantu membuat keputusan yang lebih baik
- 2) Meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan masalah
- 3) Terjadi internalisasi dan operasionalisasi faktor-faktor motivasional
- 4) Timbulnya dorongan dalam diri untuk terus meningkatkan kemampuan kerja

Tujuan dan manfaat di atas tentunya dapat dirasakan oleh seseorang apabila melakukan pengembangan kapasitas.

### **d. Aspek Pembangunan Kapasitas Individu**

Ryadi (dalam Bilpatria, 2016: 4) menjelaskan bahwa aspek dalam proses pengembangan kapasitas terdapat 3 aspek utama yakni pengembangan pengetahuan, pengembangan keterampilan, dan pengembangan sikap profesional. Dalam hal ini juga dikemukakan oleh Alam & Ashar (2015: 97), menurutnya aspek dalam pembangunan kapasitas (*capacity building*) yaitu pengetahuan, keterampilan, kompetensi, serta etika.

Kamariah (dalam Bilpatria, 2016: 4) menambahkan lagi bahwa pada pembangunan kapasitas bisa menggunakan kompetensi. Parameter-parameter tersebut, antara lain:

a) *Knowledge*, yang meliputi pengetahuan umum, pengetahuan teknis, pengetahuan kerja, dan kesadaran diri; 2) *Ability*, meliputi perencanaan, organisasi, pelaksanaan, evaluasi, bekerja sama, mengatasi konflik, pemikiran intuitif, komunikasi dan pengambilan keputusan; c) *Interest*, yang meliputi orientasi sikap, percaya diri, tanggung jawab, norma dan etika (dalam Noho, 2014: 10).

Penelitian ini meneliti tentang kualitas komunikasi interpersonal dalam pengembangan kapasitas satgas Komite Kesejahteraan dan Perlindungan Anak (KKPA) Kalurahan Gilangharjo, sehingga parameter yang dianggap relevan dalam penelitian ini yaitu, pengetahuan, pemahaman, keterampilan komunikasi.

#### **e. Pengembangan Pengetahuan, Pemahaman dan Keterampilan Komunikasi**

Menurut Darwis (2016: 18 - 21) pengembangan pengetahuan penting dilakukan untuk membantu relawan dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang perilaku dan hubungan sosial manusia. Pengetahuan menjadi salah satu unsur yang dikembangkan di kegiatan pengembangan kapasitas. Peningkatan pengetahuan dapat dilakukan dengan cara mengikuti pelatihan-pelatihan melalui pendidikan nonformal. Pengetahuan secara langsung ditemukan dalam pengalaman sadar, maksudnya adalah seseorang dapat memahami dunia ketika langsung berhubungan dengannya. Komunikasi menjadi langkah awal memperbaiki pemahaman atas fenomena yang sulit terpecahkan.

Dalam hal ini, setelah mendapat pengetahuan, akan terlihat seseorang paham atau tidak dengan pengetahuan yang sudah diterimanya.

Untuk membangun pemahaman dalam pribadi masing-masing, diperlukan kesadaran diri akan perilaku yang selama ini dilakukan. Ketika seseorang mendapat pengetahuan belum tentu orang tersebut paham. Pemahaman berkembang sejalan dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam diri masing-masing orang. Hal selanjutnya dari pengembangan kapasitas adalah peningkatan keterampilan dalam berkomunikasi. Keterampilan komunikasi dapat dilihat melalui komunikasi interpersonal yang efektif. Selain itu, pengembangan kapasitas juga dapat dilakukan dengan memperhatikan dimensi-dimensi dari iklim komunikasi.

Menurut Pacce dan Faulester dalam (Ruliana & Puji, 2019: 258 - 259) setiap dimensi iklim komunikasi dapat dijabarkan sebagai berikut:

1) Kepercayaan

Semua anggota dalam semua tingkatan harus berusaha mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang didasari dengan kepercayaan, kepercayaan diri dan kredibilitas yang didukung oleh pernyataan dan tindakan. Kepercayaan dapat mengarah pada komunikasi terbuka yang dapat memfasilitasi persetujuan yang diperlukan.

2) Pengambilan keputusan bersama

Karyawan di seluruh tingkatan dalam suatu organisasi harus berkomunikasi dan berkonsultasi semua masalah di semua bidang yang relevan dengan posisi yang diemban masing-masing orang. Karyawan di setiap tingkatan harus diberi kesempatan untuk berkomunikasi dan

berkonsultasi untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan dan penetapan tujuan.

3) Kejujuran

Dalam suatu organisasi harus diliputi dengan suasana keterbukaan dan kejujuran serta berani mengungkapkan sesuatu yang ada dalam pikiran, tanpa melihat status sosial orang yang diajak bicara.

4) Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah ditandai dengan aliran pesan dari pemimpin ke bawahan.

5) Mendengarkan komunikasi ke atas

Mendengarkan komunikasi ke atas ditandai dengan jalannya sebuah pesan yang mengalir dari bawahan ke atasan. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan umpan balik, saran dan mengajukan pertanyaan.

6) Perhatian pada tujuan kinerja yang tinggi

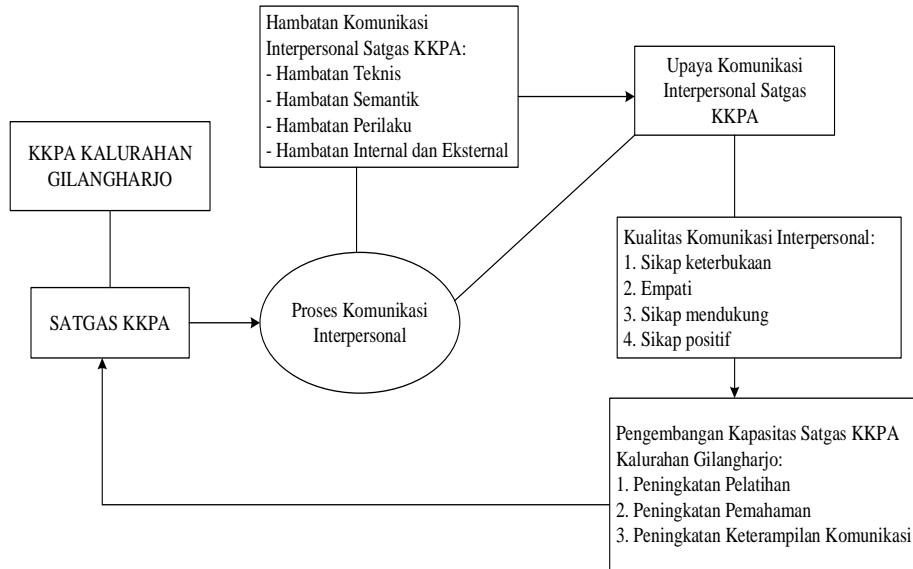
Anggota dalam sebuah organisasi harus menunjukkan suatu komitmen terhadap tujuan berkinerja tinggi, produktivitas tinggi, kualitas tinggi, biaya rendah dan menunjukkan perhatian besar pada anggota lainnya.

## **F. Kerangka Berpikir**

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini berdasarkan pada tujuan penelitian. Komite Kesejahteraan dan Perlindungan Anak KKPA (Kalurahan Gilangharjo) merupakan sebuah lembaga masyarakat yang bertugas mengatasi permasalahan-permasalahan anak yang ada di Kalurahan Gilangharjo. Di dalam KKPA Kalurahan Gilangharjo ada satgas yang bertugas membantu melaksanakan tugas dari KKPA. Agar tugas dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan kualitas komunikasi interpersonal yang efektif untuk pengembangan kapasitas satgas KKPA. Kualitas komunikasi interpersonal dapat tercapai jika komunikasi yang terjalin di dalamnya sudah efektif. Kualitas komunikasi interpersonal satgas KKPA dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya sikap keterbukaan, empati, sikap mendukung dan sikap positif yang sudah dilakukan satgas KKPA, walaupun masih ada hambatan-hambatan yang terjadi. Hambatan-hambatan yang terjadi di KKPA antara lain hambatan yang bersifat teknis, semantik, hambatan perilaku, hambatan internal dan hambatan eksternal.

Hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi dengan upaya menjaga agar kualitas komunikasi interpersonal tetap baik di antara satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo. Upaya yang sudah dilakukan oleh satgas KKPA dapat dilakukan dengan menekankan pada kualitas komunikasi interpersonal. Kualitas komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan pelatihan, meningkatkan pemahaman dan meningkatkan keterampilan komunikasi satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo. Untuk lebih jelasnya, kerangka berpikir komunikasi mengenai kualitas komunikasi interpersonal dalam pengembangan kapasitas satgas KKPA Gilangharjo dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 3**  
**Kerangka Berpikir**





## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Meleong (dalam Zemilia, 2021: 17) penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati. Metode penelitian kualitatif sebagai sebuah metode penelitian yang memiliki lima indikator atau ciri, sebagai berikut:

- a. Sumber data adalah situasi yang wajar atau *natural setting*.
- b. Peneliti sebagai instrumen penelitian dan peneliti adalah *key instrumen*, alat penelitian utama.
- c. Sangat deskriptif.
- d. Mementingkan proses maupun produk, jadi juga memperhatikan proses perkembangan terjadinya sesuatu.
- e. Mencari makna di belakang perbuatan sehingga dapat memahami masalah atau situasi.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengangkat fakta, keadaan, dan fenomena-fenomena yang terjadi ketika penelitian berlangsung dan menyajikannya apa adanya. Fokus pada penelitian ini adalah kualitas komunikasi interpersonal yang terjadi pada satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kalurahan Gilangharjo, Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul, D.I. Yogyakarta dan fokus penelitian ini yakni pada satgas

KKPA Kalurahan Gilangharjo. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan sebagai berikut:

- a. Fenomena yang muncul pada penelitian ini yaitu proses komunikasi interpersonal satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo, hambatan-hambatan yang terjadi di dalamnya, kualitas komunikasi interpersonal satgas KKPA, dan pengembangan kapasitas yang dilakukan satgas Komite Kesejahteraan dan Perlindungan Anak (KKPA) Kalurahan Gilangharjo.
- b. Kalurahan Gilangharjo ingin menjadi Desa Layak Anak, namun sampai saat ini masih ditemukan permasalahan pada anak. Dalam hal ini, peneliti ingin meneliti kualitas komunikasi interpersonal satgas KKPA Gilangharjo sebagai aktivis pendamping kesejahteraan pada anak.

### **3. Sumber Data dan Jenis Data**

#### **a. Sumber Data**

Sumber data terdiri dari informan, lokasi, dan dokumen yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 1) Informan

Sumber data penelitian dilakukan melalui wawancara dan observasi informan dengan cara: 1) wawancara, dilakukan dengan satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo; 2) observasi, yang dilaksanakan saat ada kegiatan KKPA di Kalurahan Gilangharjo.

##### 2) Lokasi

Pada penelitian ini, peneliti mengamati proses komunikasi interpersonal antar satgas KKPA pada saat kegiatan berlangsung, kendala-kendala yang dialami satgas KKPA dan upaya yang dilakukan

oleh satgas KKPA untuk mengatasi kendala-kendala dalam proses komunikasi secara interpersonal.

### 3) Dokumen

Dokumen atau arsip yang dapat menjadi sumber penelitian ini adalah:

- a) Dokumen dan data KKPA, seperti profil desa, data anggota satgas KKPA, dan data profil KKPA.
- b) Bahan literatur, seperti internet dan jurnal yang berkaitan dengan KKPA.
- c) Hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan KKPA untuk digunakan sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan.

## **b. Jenis Data**

Dalam pengumpulan jenis data, dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

### a. Data Primer

Data Primer merupakan jenis data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber utama melalui wawancara, survei, eksperimen, dan lain-lain. Data primer biasanya dikumpulkan dari sumber yang dianggap jenis data terbaik dalam penelitian. Data primer secara khusus dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Data primer dalam penelitian ini berupa wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan kepada informan yakni satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo. Disamping itu juga observasi dilakukan di Kalurahan Gilangharjo yakni mengamati kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Komite Kesejahteraan dan Perlindungan Anak (KKPA) Gilangharjo.

#### b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari studi, survei, atau eksperimen yang sebelumnya telah dikumpulkan dan dapat diakses oleh para peneliti. Data sekunder dikumpulkan untuk melengkapi data primer yang diperoleh dari literatur yang sesuai dengan kajian penelitian dan situs di internet yang dapat menunjang penelitian.

Data sekunder dalam penelitian ini meliputi data yang dikumpulkan dari hasil studi dan survei yang sebelumnya telah dilakukan oleh akademisi dan tokoh masyarakat yang menunjang penelitian ini. Data-data tersebut diantaranya *Website* Kalurahan Gilangharjo, media online dan penelitian-penelitian terdahulu yang sudah termuat di internet.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### a. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap peristiwa terkait penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian untuk mendapat data yang objektif yaitu pada para anggota satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo. Adapun data diobservasikan dalam penelitian ini yaitu aktivitas dan cara komunikasi satgas KKPA dalam pertemuan rutin yang diselenggarakan oleh KKPA Kalurahan Gilangharjo, Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul, D.I. Yogyakarta.

b. Wawancara

Teknik wawancara merupakan salah satu bentuk dari komunikasi interpersonal yang terbentuk secara langsung tanpa perantara media antar individu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam melakukan studi penelitian untuk mendapatkan informasi mengenai hal yang akan diteliti, selain itu juga bisa digunakan untuk mengetahui hal-hal dari informan secara lebih mendalam. Wawancara dilakukan secara lisan dan saling berhadapan antara pewawancara dengan informan. Pada penelitian ini, dilakukan wawancara secara langsung dengan informan dan mengumpulkan data-data tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan penelitian mengenai kualitas komunikasi interpersonal dalam pengembangan kapasitas satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah pengumpulan data yang digunakan untuk memberi data berupa catatan, transkrip, surat kabar, majalah, notulen. Dalam teknik ini, peneliti berusaha untuk memperoleh data dari hasil sumber tertulis, melalui dokumen yang memiliki relevansi sehingga dapat melengkapi data yang diperoleh di lapangan.

Dalam penelitian ini menggunakan dokumen-dokumen yang terkait dengan permasalahan ini seperti:

- 1) Profil Kalurahan Gilangharjo, Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- 2) Sejarah berdirinya KKPA Kalurahan Gilangharjo.
- 3) Struktur organisasi KKPA Kalurahan Gilangharjo.
- 4) Tugas Pengurus KKPA Kalurahan Gilangharjo.

5) Data satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo berdasarkan latar belakang pendidikan dan tempat tugas.

## 5. Teknik Pemilihan Informan

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive*. Teknik *purposive* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Jadi, penentuan informan dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan pertimbangan tertentu misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan. Untuk mengetahui kualitas komunikasi interpersonal satgas dalam pengembangan kapasitas Komite Kesejahteraan dan Perlindungan Anak (KKPA) Kalurahan Gilangharjo, peneliti telah menentukan kriteria-kriteria informan yang akan diteliti.

Adapun kriteria-kriteria informan yang menjadi acuan dalam penelitian ini diantaranya:

- a) Satgas KKPA yang terlibat dalam kegiatan-kegiatan di KKPA Kalurahan Gilangharjo;
- b) Satgas KKPA yang sudah lama bergabung di KKPA Kalurahan Gilangharjo;
- c) Satgas KKPA yang pernah bertugas mendampingi pihak-pihak yang berkaitan dengan kekerasan pada anak;

Adapun jumlah informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah 7 (tujuh) informan. Dalam melakukan wawancara mendalam peneliti menentukan tujuh informan, diantaranya adalah Erni Kurniasih, Komang Budi Asih, Saudah, Sudarmini, Tasiyem dan Puji Wiratmi.

Adapun ketujuh informan tersebut dipahami oleh peneliti memiliki kompetensi untuk menjawab permasalahan yang muncul dalam penelitian ini. Wawancara pertama dilakukan kepada ketiga narasumber pada tanggal 11 Desember 2021. Telah ditemukan bahwa ketiganya mengaku sudah lama bergabung menjadi anggota satgas di KKPA Kalurahan Gilangharjo.

Wawancara dengan Erni Kurniasih (34 tahun) dilakukan di rumah, berdasarkan hasil wawancara Erni Kurniasih mengaku bergabung di KKPA saat sejak berdirinya KKPA di tahun 2012. Sedangkan Komang Budi Asih (35 tahun) mengaku bergabung di KKPA sejak tahun 2017, dan Saudah (41 tahun) mengaku sudah bergabung selama 5 tahun lebih atau sejak tahun 2016 di KKPA Gilangharjo. Wawancara kedua dilakukan kepada dua narasumber pada tanggal 13 Desember 2021. Telah ditemukan bahwa Sudarmini (51 tahun) bergabung di KKPA sejak tahun 2016, sedangkan Tasiyem (52 tahun) bergabung di KKPA sejak tahun 2016. Wawancara ketiga dilakukan kepada Puji Wiratmi (43 tahun) yang mengakui bergabung di KKPA sejak tahun 2016. Wawancara keempat dilakukan kepada Muhammad Zainul Zain (53 tahun) dan bergabung di KKPA sejak tahun 2012.

## **6. Teknik Analisis Data**

Menurut Miles & Huberman (dalam A. Setiawan., 2018: 187) langkah-langkah analisis data, sebagai berikut:

### **a. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan di lokasi penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menemukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman

data pada proses pengumpulan data berikutnya.

b. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data. Dengan demikian, reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.

c. Penyajian Data

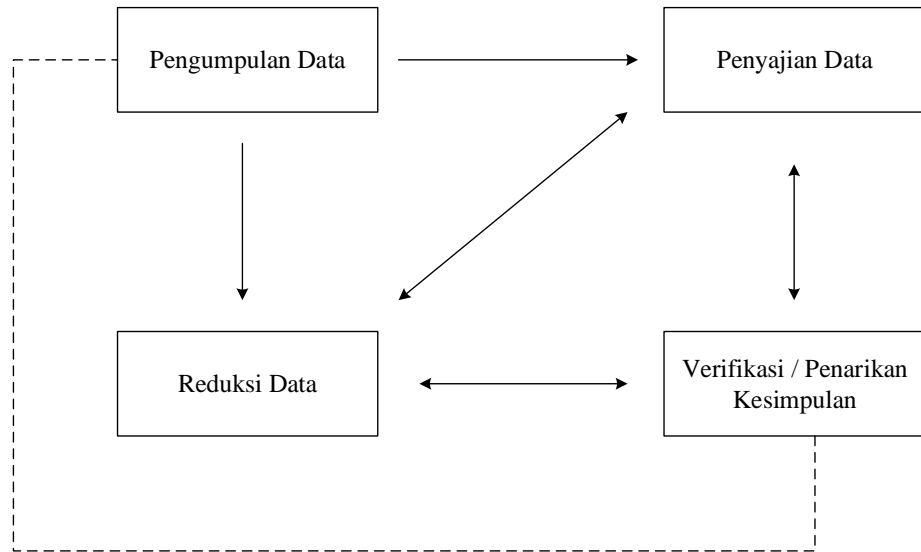
Penyajian data adalah rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel. Dalam penelitian ini, akan diuraikan secara jelas tentang proses kualitas komunikasi interpersonal antar satgas dalam pengembangan kapasitas satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat. Dalam hal ini, mengenai kualitas komunikasi interpersonal satgas untuk pengembangan kapasitas satgas KKPA Kalurahan Gilangharjo.



**Bagan**  
**Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman**



## **BAB II**

### **DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

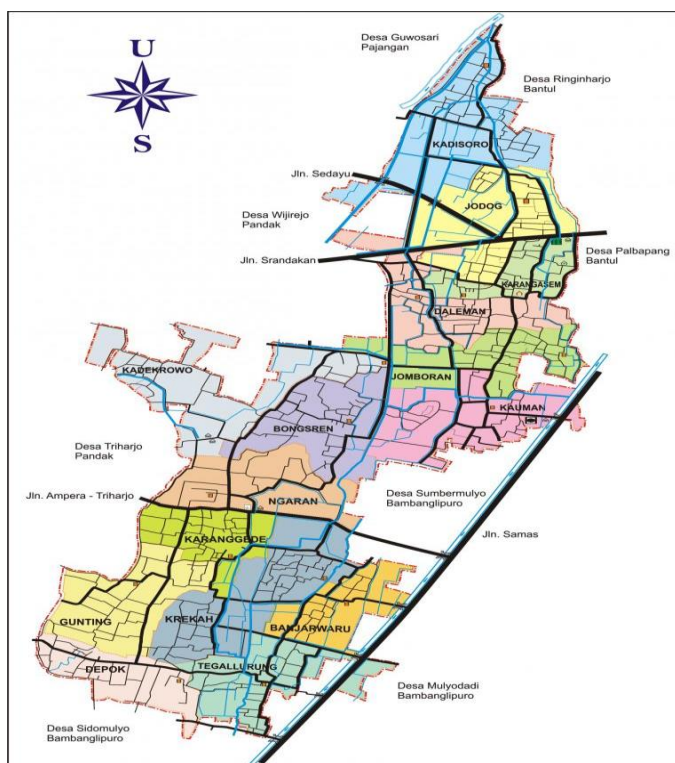
##### **1. Letak Geografi**

Kalurahan Gilangharjo merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Nama Kalurahan Gilangharjo mengandung arti sebuah desa yang selalu melestarikan potensi budaya lokal dengan kerangka ekonomi kerakyatan serta ruh semangat gotong royong menuju masyarakat mandiri dan produktif melalui pemenuhan hak-hak dasar, sehingga tercipta masyarakat yang sejahtera, aman dan tentram sehingga Gilangharjo sungguh menjadi Kalurahan yang Gilang-Gemilang.

Kalurahan Gilangharjo memiliki luas  $\pm 726,00$  Ha yang digunakan untuk pemukiman penduduk, lahan pertanian, lahan peternakan, lahan perkebunan, lahan perikanan, dan kios maupun industri kecil. Kalurahan ini terdiri dari 15 dusun dan 91 RT dengan batas wilayah Kalurahan Gilangharjo sebagai berikut:

Sebelah Utara	: Desa/Kel Ringinharjo, Kecamatan Bantul
Sebelah Selatan	: Desa/Kel Sidomulyo, Kecamatan Bambanglipuro
Sebelah Timur	: Desa/Kel Palbapang, Kecamatan Bantul; dan Desa/Kel Sumbermulyo Bambanglipuro
Sebelah Barat	: Desa/Kel Wijirejo & Triharjo, Kecamatan Pandak

**Gambar 4**  
**Peta Wilayah Kalurahan Gilangharjo**



*Sumber: Website Kalurahan Gilangharjo*

## 2. Kependudukan

Jumlah penduduk di tahun 2020 ke tahun 2021 mengalami peningkatan jumlah penduduk sebanyak 0,2 %. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1**  
**Data Kependudukan**  
**Tahun 2020 dan 2021 Kalurahan Gilangharjo**

<b>Keterangan</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Jumlah Penduduk	7957 orang	7973 orang
Kepala Keluarga Laki-laki	4388 KK	4486 KK
Kepala Keluarga Perempuan	965 KK	1130 KK

Sumber: Soft File Data Profil Kalurahan Gilangharjo

Berdasarkan data yang didapatkan dari arsip desa berikut ini data kependudukan Kalurahan Gilangharjo, Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul tahun 2021:

**Tabel 2**  
**Data Pendidikan Warga Kalurahan Gilangharjo Tahun 2021**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>
Buta Aksara dan Huruf Latin	1111 orang
Usia 3 - 6 tahun yang masuk TK dan Kelompok Bermain Anak	1001 orang
Anak dan penduduk cacat fisik dan mental	33 orang
Sedang SD/ sederajat	1221 orang
Tamat SD/ sederajat	3618 orang
Tidak tamat SD/ sederajat	25 orang
Sedang SLTP/ sederajat: 2361 orang	2361 orang
Tamat SLTP/ sederajat	2098 orang
Tidak tamat SLTP/ sederajat	10 orang
Sedang SLTA/ sederajat	4327 orang
Tamat SLTA/ sederajat	2098 orang
Sedang D-1	84 orang
Tamat D-1	64 orang
Sedang D-2	13 orang
Tamat D-2	152 orang
Sedang D-3	813 orang
Sedang S-1	59 orang
Tamat S-1	26 orang
Sedang S-2	59 orang
Tamat S-2	14 orang
Tamat S-3	3 orang
Sedang SLB A	2 orang
Tamat SLB A	2 orang
Sedang SLB B	1 orang
Tamat SLB B	3 orang
Sedang SLB C	0 orang
Tamat SLB C	1 orang
Penduduk yang cacat fisik dan mental	64 orang

Sumber: Soft File Data Profil Kalurahan Gilangharjo

**Tabel 3**  
**Data Mata Pencaharian Penduduk**  
**Kalurahan Gilangharjo, Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul**

<b>Mata Pencaharian</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>
Pegawai Negeri Sipil	439 orang
TNI/Polri	101 orang
Swasta	1.128 orang
Wiraswasta/Pedagang	2.239 orang
Petani	92 orang
Tukang	54 orang
Buruh Tani	4.430 orang
Pensiunan	214 orang
Peternak	245 orang
Jasa	26 orang
Pengrajin	2 orang
Pekerja Seni	35 orang
Lainnya	6.088 orang
Tidak Bekerja	1.905 orang

Jumlah Penduduk	16.998 jiwa
Jumlah Kepala Keluarga	5.420 KK

Sumber: Soft File Data Profil Kalurahan Gilangharjo

## **B. Gambaran Umum Komite Kesejahteraan dan Perlindungan Anak (KKPA)**

### **Kalurahan Gilangharjo**

#### **1. Sejarah KKPA Kalurahan Gilangharjo**

Awal berdirinya KKPA berasal dari LSM Yayasan Teratai Putih. Pasca gempa di tahun 2006, LSM Yayasan Teratai Putih ikut bergabung menjadi bagian dari Kalurahan Gilangharjo. KKPA itu terbentuk karena inisiatif LSM Yayasan Teratai Putih. Jadi, Yayasan Teratai Putih mendampingi empat desa, yakni Desa Gilangharjo, Wijirejo, Sumbermulyo, dan Mulyodadi. Sekarang berkembang ke Desa Caturharjo dan Triharjo. Saat itu, akhirnya terbentuklah KKPA hasil kemudian membentuk KKPA dan resmi di tahun 2012 dengan

motto “Bahagia jika membahagiakan orang lain”. Saat itu jumlah anggota satgas 40 orang yang tertuang pada SK-1. Selama tahun 2012 anggota satgas KKPA kemudian berkurang hingga tersisa kurang lebih 15 orang dengan anggota aktif 5 orang hingga tahun 2014. Melihat anggota KKPA semakin berkurang, maka di tahun 2015 KKPA mendapat penguatan dari Universitas Ahmad Dahlan dengan mengutus 15 orang tenaga baru dari masyarakat sekitar untuk mengikuti pelatihan. Dari 15 orang anggota baru yang bergabung di KKPA melalui pelatihan dari UAD akhirnya yang bertahan tinggal 9 orang.

Pada akhirnya anggota satgas KKPA yang aktif menjadi 13 orang. Di tahun 2015, satgas KKPA mendapat pendampingan dari Yayasan Tunas Cilik untuk pembentukan kader positif disiplin parenting sejumlah 33 orang dari anggota satgas KKPA. Setelah mengikuti kegiatan tersebut, anggota KKPA bertambah menjadi 33 orang tersebut dan bertahan, namun akhirnya berkurang lagi menjadi 30 orang karena terbatas usia (meninggal). Pada tahun 2019, jumlah anggota satgas KKPA sebanyak 44 orang dan di tahun 2019 KKPA membuka kesempatan bagi masyarakat untuk bergabung secara sukarela menjadi anggota KKPA. Satgas KKPA yang menjadi anggota satgas KKPA biasanya diberikan pelatihan konvensi anak sebelum menjadi anggota resmi KKPA, namun karena adanya pandemi maka anggota satgas KKPA bergabung tanpa adanya tes. Di tahun 2021 ini, anggota satgas KKPA yang sudah resmi menjadi anggota KKPA sekitar 30 orang.

## **2. Tugas Pengurus Komite Kesejahteraan Perlindungan Anak (KKPA)**

### **Kalurahan Gilangharjo**

Tugas pengurus KKPA sebagaimana yang diatur dalam Surat Keputusan Lurah Desa Gilangharjo tentang Komite Kesejahteraan dan Perlindungan Anak Desa Gilangharjo Nomor 58 Tahun 2020 adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pencegahan kekerasan terhadap anak
- b. Menerima laporan pengaduan kekerasan terhadap anak
- c. Melakukan pendampingan kepada anak korban kekerasan
- d. Melakukan koordinasi dan rujukan ke lembaga layanan

## **3. Susunan Struktur Komite Kesejahteraan dan Perlindungan Anak (KKPA) Kalurahan Gilangharjo**

Kepengurusan KKPA tertuang Surat Keputusan Lurah Desa Gilangharjo Nomor 63 Tahun 2020 Tentang Satuan Tugas Perlindungan Perempuan dan Anak Desa Gilangharjo Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul. KKPA memiliki 8 Divisi yang terdiri dari Pembina, Pengarah, Ketua dan Wakil Ketua, Sekretaris, Bendahara, Koordinator Divisi Penanganan Kasus dan Anggota, Koordinator Divisi Pencegahan dan Anggota serta Koordinator Divisi Humas, Komunikasi dan anggota.

**Tabel 4**  
**Susunan Pengurus**  
**Satuan Tugas Perlindungan Perempuan dan Anak**

No.	Jabatan dalam Satgas Perlindungan Perempuan dan Anak	Jabatan dalam Lembaga	Nama
1.	Pembina	Lurah Desa	Drs. H. Pardiyono
2.	Pengarah	1. Carik 2. Kasi Pelayanan 3. Bhanbikamtibmas 4. Babinsa	1. Suharsiyati Purwanti, S.Pd 2. Basuki, Amd 3. Rudi Isgiyanto, SH 4. Iskaq
3.	Ketua Wakil Ketua	Ketua BPD KPM	Muh. Zainul Zain, S.Ag Puji Wiratmi
4.	Sekretaris	1. BMM 2. PKK 3. Pamong 4. Kader Kesehatan	1. Erni Kurniasih 2. B. Sumarjiati, Amd 3. Purwanti 4. Rr.Indhah Wahyuningsih
5.	Bendahara	1. BMM 2. PKK 3. BMM 4. BPD	1. Saudah 2. Siti Fatimah 3. Komang Budi Asih 4. Puji Lestari
6.	Koordinator Divisi Penanganan Kasus Anggota	PKK 1. Guru Paud 2. Guru Paud 3. PKK 4. Kader Kesehatan 5. Kader Kesehatan 6. Kader Kesehatan 7. Tokoh Masyarakat 8. Tokoh Masyarakat 9. Tokoh Masyarakat 10. Pamong 11. PKK 12. PKK 13. PKK	Sudarmini, SH 1. Retno Setyaningsih 2. Atin Vidina Rohmiyati 3. Y. Bety Firmansih 4. Dwi Chasanah 5. Arum Kuswati 6. Sriyani 7. Yuni Riyanto 8. Maryana 9. Suharto Lestari 10. Fatchurozi 11. Hartini 12. Umi Narsih 13. Elistiyantari
7.	Koordinator Divisi Pencegahan Anggota	PKK 1. PKK 2. PKK 3. PKK 4. BMM 5. Tokoh Perempuan 6. Guru Paud 7. Guru Paud 8. Guru TK 9. Guru Paud 10. Guru Paud 11. KWT	Hj. Pujiastuti, SH 1. Dra. Wiwik Kurniati 2. Sri Puningsih 3. Pujiyanti 4. Tri Suryantini 5. Tasiyem 6. Umi Kuswinarti, S.Ag 7. Rusliyanti, S.Pd 8. Ubit Ruswiyati 9. Tutut Tin Kurnia Sari, S.Pd 10. Jumirah 11. Rika Supra Setyaningsih



		12. Kader Posyandu 13. PKK 14. Guru Paud 15. Tokoh Perempuan 16. PKK	12. Suratijem 13. Sri Musrini 14. Alimah, S.Pd 15. Ummi Salamah 16. Rini Sudriasih
8.	Koordinator Divisi Humas, dan Komunikasi Anggota	PKK 1. PKK 2. Tokoh Agama 3. Kader Yandu 4. Kader Yandu 5. PKK 6. PKK 7. PKK 8. PKK 9. PKK	Feni Ike Kusuma 1. Cornelia Ari Kristarini 2. Nurulhuda 3. Mardinah 4. Sumaryanti 5. Sulis Setyawati, S.IP 6. Eni Susanti 7. Rini Lestari 8. Marsilah 9. Wening Restu Astuti

Sumber: Surat Keputusan Lurah Desa Gilangharjo

Dalam penyelenggaraan tugas pokok, Komite Kesejahteraan dan Perlindungan Anak (KKPA) Kalurahan Gilangharjo mempunyai beberapa tugas sebagai berikut:

a. Pembina dan Pengarah

- 1) Memberikan masukan mengenai komitmen dan kinerja kelembagaan KKPA;
- 2) Memotivasi jalanya organisasi agar selalu berjalan dengan aturan yang telah disepakati bersama;
- 3) Membantu merumuskan strategi pengurus dalam menjalankan organisasi;
- 4) Memberikan informasi yang dimiliki terkait dengan kerja-kerja KKPA;
- 5) Melakukan kritik dan tawaran solusi kepada pengurus saat dibutuhkan, diantaranya: ketika organisasi kurang menjalankan fungsinya, organisasi relatif vakum, pengurus kurang aktif menjalankan organisasi dan lain-lain yang dipandang perlu.

b. Ketua

- 1) Bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan organisasi;
- 2) Memahami seluruh aktivitas yang dilakukan kader oleh KKPA;
- 3) Meminta laporan pertanggungjawaban setiap kader KKPA;
- 4) Menentukan mekanisme pengambilan keputusan misalnya menentukan *voting* dan lain-lain;
- 5) Membuka *link*/jaringan kepada pihak-pihak/ organisasi/ institusi pemerintah dan swasta yang terkait dengan kinerja KKPA;
- 6) Melakukan komunikasi yang berkelanjutan dengan anggota satgas;
- 7) Menyampaikan laporan pertanggungjawaban kepada anggota.

c. Sekretaris

- 1) Bertanggung jawab dalam persiapan dan pelaksanaan rapat rutin KKPA;
- 2) Membuat surat keluar sebagaimana yang dimandatkan oleh ketua;
- 3) Mengkomunikasikan isi surat yang diterima organisasi dari pihak lain kepada ketua untuk mendapatkan rekomendasi;
- 4) Mengarsipkan surat yang dikeluarkan dan yang masuk ke organisasi;
- 5) Mendokumentasikan seluruh kegiatan organisasi;
- 6) Mengelola berbagai jenis pembukuan administrasi non-keuangan;
- 7) Melakukan komunikasi yang intens kepada anggota lainnya;
- 8) Menyusun laporan pertanggungjawaban pengurus dibidang program kerja.

d. Bendahara

- 1) Mengelola pembukuan keuangan organisasi;
- 2) Menyampaikan laporan posisi keuangan dalam rapat rutin secara berkala;

- 3) Melakukan komunikasi yang intens kepada pihak lain sebagai mitra kerja atau donatur atau pemberi hibah atau pemberi program;
- 4) Menyusun laporan pertanggungjawaban pengurus di bidang keuangan.

e. Divisi Perlindungan dan Penanganan Kasus

- 1) Menindaklanjuti hasil prioritas masalah terkait dengan advokasi perlindungan anak yang telah dirumuskan oleh rapat anggota;
- 2) Melakukan pemantauan dan/atau pendampingan kepada anak yang berpotensi mendapat perlakuan kekerasan;
- 3) Jika organisasi mendapatkan kasus yang muncul dan melibatkan organisasi atau instansi atau institusi lain, maka mewakili organisasi untuk terlibat dalam seluruh rangkaian proses penyelesaian kasus;
- 4) Mewakili organisasi untuk melakukan pertemuan atau pelatihan dan/atau kerja sama dengan pihak lain sesuai dengan bidangnya yang sebelumnya telah mendapat persetujuan rapat pengurus;
- 5) Melakukan komunikasi yang intens dan kerja sama dengan pengurus yang lainnya;
- 6) Mendokumentasikan seluruh rangkaian kegiatan;
- 7) Menyusun laporan pertanggungjawaban organisasi dibidangnya untuk disampaikan kepada ketua.

f. Divisi Pencegahan

- 1) Membangun jejaring kerja tingkat desa dan/atau jejaring lain untuk mengupayakan pencegahan kekerasan terhadap anak;
- 2) Melakukan koordinasi, integrasi, sinkronisasi pencegahan kekerasan bersama masyarakat, swasta, dan lembaga swadaya masyarakat;

- 3) Melakukan sosialisasi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan anak;
- 4) Pencegahan kekerasan terhadap anak dilakukan secara terpadu dan dikoordinasikan oleh perangkat desa yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang kesejahteraan rakyat;
- 5) Upaya pencegahan terhadap anak juga melibatkan keluarga, masyarakat, lembaga masyarakat yang peduli terhadap perlindungan anak;

g. Divisi Humas dan Komunikasi

- 1) Sebagai *public relations* atau corong organisasi dalam upaya mengkampanyekan program-program organisasi kepada masyarakat, pemerintah, LSM, media massa, dll;
- 2) Melakukan komunikasi yang intens dan kerjasama dengan pengurus yang lainnya;
- 3) Mewakili organisasi untuk melakukan pertemuan pelatihan dan/atau kerjasama dengan pihak lain sesuai dengan bidangnya yang sebelumnya telah mendapat persetujuan rapat pengurus;
- 4) Mendokumentasikan seluruh rangkaian kegiatan;
- 5) Penjajagan pendirian dan/atau pengadaan media yang berupa bulletin, brosur, papan nama, dll sebagai wahana untuk publikasi, kampanye, pembelajaran, dll;

**Tabel 5**  
**Daftar Satgas Komite Kesejahteraan dan Perlindungan**  
**Anak (KKPA) Kalurahan Gilangharjo Berdasarkan Dusun dan Pendidikan**

<b>Nama Dusun</b>	<b>Nama Satgas</b>	<b>Pendidikan</b>
<b>Dusun Kadisoro</b>	Umi Narsih	SLTA
	Rini Sudriasih	SLTA
	Wening Restu	SLTA
<b>Dusun Jodog</b>	Muh.Zainul Zain S. Ag	S1
	Siti Fatimah	S1
	Ubit Rusyiwatih	S1
	Hj.Pujiastuti	S1
	B. Sumarjiati	D3
<b>Dusun Karangasem</b>	Rr. Indhah Wahyuningsih	SMEA
	Umi Kuswinarti	SLTA
	Marsilah	SMK
<b>Dusun Daleman</b>	Puji Wiratmi	SMU
	Pujiyanti	SMEA
	Alimah, S.Pd	S1
<b>Dusun Jombaran</b>	Atin Vidina	SMU
	Nurulhuda	SLTA
	Harta Lestari	tidak aktif
	Ummi Salamah	SLTA
	Feni Ike Kusuma	SLTA
	Fatchurozi	SLTA
<b>Dusun Kaliman</b>	Sulis Setyowati, S.IP	S1
	Arum Kuswanti	SMK
<b>Dusun Kadekwo</b>	Sudarmini	S1
	Dwi Chasanah	SMEA
	Sriyani	SMP
<b>Dusun Bongsren</b>	Dra. Wiwik Kurniati	S1
	Sri Puningsih	SMEA
	Yulinandi	SMA
	Retno Setyaningsih	S1
	Jumirah	SMK
<b>Dusun Ngaran</b>	Tasiyem	SMP
	Puji Lestari	SLTA
	Rika Supra	SMK
<b>Dusun Karanggede</b>	Erni Kurniasih	SMA
<b>Dusun Gunting</b>	Saudah	SMK
	Komang Budiasih	SMA
	Hartini	SMP
	Sri Musrini	SMP
<b>Dusun Depok</b>	Rusliyanti, S.Pd	S1
<b>Dusun Tegalurung</b>	Purwanti	SLTA
	Tri Suryantini	SMA
	Y. Bety Firmansih	SMA
	Suratijem	SMP

<b>Dusun Krekah</b>	Tutut Tin	S1
	Sumaryanti	SMEA
	Ririn	SMA
	Cornelia Ari Kristarini	SMF Indonesia
<b>Dusun Banjarwaru</b>	Mardinah	SMA
	Eni Susanti	SMEA
	Rini Lestari	SMP

Sumber: Data dari Pengurus KKPA

#### 4. Peran KKPA Kalurahan Gilangharjo

Peran Komite Kesejahteraan dan Perlindungan Anak (KKPA) Kalurahan Gilangharjo, Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul sebagai berikut:

- a. KKPA bekerjasama dengan lembaga-lembaga yang berwenang menangani Perlindungan Anak baik di tingkat kalurahan, kecamatan maupun kabupaten. KKPA memerlukan lembaga-lembaga terkait karena KKPA tidak memiliki kuasa penuh dalam menyelesaikan masalah-masalah yang ada.
- b. KKPA bekerjasama dengan LSM luar negeri seperti *Child Fund* dan *Save The Children* dalam memperjuangkan dan menegakkan perlindungan anak.
- c. KKPA bekerjasama dengan Putro Linueh, Teratai Putih, Yayasan sayangi tunas cilik dan lainnya yang memiliki tujuan yang sama yakni Perlindungan Anak.
- d. KKPA berperan untuk mendampingi anak yang menjadi korban kekerasan baik di luar rumah maupun di dalam rumah hingga kasus tersebut selesai. Apabila di Kalurahan Gilangharjo terjadi kasus yang tidak dapat diselesaikan oleh KKPA dan jika KKPA tidak memiliki kewenangan, maka KKPA wajib mendampingi kasus tersebut hingga selesai.
- e. KKPA bersifat sebagai pelapor dan pelopor permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan anak dan juga perempuan.

Oleh karena itu, KKPA memerlukan pihak-pihak yang terkait dan lebih berwenang menangani perlindungan anak.

- f. Peran KKPA tidak hanya untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan anak, tetapi jika membantu memperjuangkan hak anak untuk mendapatkan akta kelahiran. Jika ditemukan anak yang belum memiliki Akta Kelahiran, maka KKPA Kalurahan Gilangharjo berupaya membantu dan mendampingi proses pembuatan Akta Kelahiran hingga selesai.
- g. Melakukan sosialisasi untuk memperjuangkan hak-hak anak di masyarakat. KKPA sering melakukan sosialisasi dari dusun ke dusun dan juga di balai desa yang ada di Kalurahan Gilangharjo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriyadi, F. 2015. Efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan karyawan PT . Borneo Enterprindo Samarinda. *Manajemen Komunikasi*, 3(1), 362–376.
- Akbar, M. F., Putubasai, E., & Asmaria, A. 2019. Peran Komunikasi Dalam Pembangunan Masyarakat. *Komunika*, 2(2), 111–127. <https://doi.org/10.24042/komunika.v2i2.6027>
- Bilpatria, L. O. (2016). *Dimensi Capacity Building Perempuan Dalam Program Penanggulangan Feminisasi Kemiskinan Di Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek*. 1–10. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/67631>
- Creswell, John, W. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hendrayani, M. 2019. Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial Dalam Menangani Pengemis Di Ipsm Yogyakarta. *Jurnal Dakwah Risalah*, 30(1), 61. <https://doi.org/10.24014/jdr.v30i1.6877>
- Hikari, Afita Fatwa. (2017). *Pengaruh Keterampilan Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Belajar terhadap Motivasi Belajar Siswa di SMPN 2 Ngemplak*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kalurahan Gilangharjo. 2019. Mari Cegah Pernikahan Usia Dini di Gilangharjo. Kalurahan Gilangharjo Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul DI.Yogyakarta. Diakses 19 Oktober 2021, dari <https://gilangharjo.bantulkab.go.id/first/artikel/350-Mari-Cegah-Pernikahan-Usia-Dini-di-Gilangharjo>
- Mukarom, Z. (2020). *Teori-Teori Komunikasi* (A. I. Setiawan (ed.); 1st ed.). Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung. [https://books.google.com.my/books?id=1uQsJ\\_jIEFEC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.my/books?id=1uQsJ_jIEFEC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)
- Notari, Selli Meidia. (2019). *Hambatan Komunikasi Interpersonal Orang Tua dan Anak dalam Menanamkan Nilai Ibadah Shalat di RT.03 Kelurahan Timbul Rejo*. Institut Agama Islam Negeri.
- Oktavia, F. 2016. Upaya Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Borneo Sejahtera Dengan Masyarakat Desa Long Lunuk. *Ilmu Komunikasi*, 4(1), 239–253. [https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/03/Jurnal\\_Fenny\\_Oktavian\\_\(03-02-16-08-53-37\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/03/Jurnal_Fenny_Oktavian_(03-02-16-08-53-37).pdf)



- Purwanti, C. 2020. Eksistensi Bahasa Dalam Komunikasi Interpersonal: Sebuah Pendekatan Interdisipliner [Language Existence in Interpersonal Communication: an Interdisciplinary Approach]. *Polyglot: Jurnal Ilmiah*, 16(2), 266. Diakses dari <https://doi.org/10.19166/pji.v16i2.2261>
- Rahmawati, F. 2017. *Proses Komunikasi Interpersonal Account Executive dalam Menghadapi Klien* [Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta]. [http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/25002/1/11730123\\_BAB-I\\_IV-atau-V\\_DAFTAR-PUSTAKA.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/25002/1/11730123_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf)
- Rina, D. I. & N. (2020). Komunikasi Interpersonal antara Pimpinan dan Staff Panti Rehabilitasi Rumah Cemara. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 1–10. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/viewFile/13776/13518>
- Ruliana, P., & Lestari, P. (2019). *TEORI KOMUNIKASI* (1st ed.). Rajawali Press.
- Syafaah, D., & Lismawati. 2019. Komunikasi Interpersonal Mediator dalam Proses Mediasi Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Tulungagung. *Al-I'lam: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 2(2), 46. Diakses dari <https://doi.org/10.31764/jail.v2i1.1259>
- Setiawan, A. A. dan J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (1st ed.). CV Jejak.
- Trilaksono, N. (2018). *Komunikasi Personal Antara Pemimpin dan Anggota dalam Meningkatkan Partisipasi Kerja Anggota Kelompok Ternak Jangkrik Tumin. Skripsi*. Ilmu Komunikasi. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”. Yogyakarta.
- Wijaya, Sariyati. 2021. Ada 239 Kasus Kekerasan Perempuan dan Anak di Bantul. *Koran Bernas*. 13 Oktober Diakses dari <https://koranbernas.id/ada-239-kasus-kekerasan-perempuan-dan-anak-di-bantul>. Diakses pada tanggal 20 Oktober 2021 pukul 22.43 WIB.
- Zakiah, I. N. (2019). Pengaruh Pembinaan Disiplin, Capacity Building dan Komunikasi Interpersonal terhadap Profesionalisme Guru MTSN di Kota Malang. In *Iniversitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/14591/1/17710010.pdf>
- Zemilia. (2021). *Komunikasi Interpersonal Antar Anggota Dalam Menanamkan Nilai Kerukunan Pada Pengajian Sosial Kerukunan Tetangga Di Kecamatan Tanjung Karang Timur* [Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung]. [http://repository.radenintan.ac.id/14352/2/SKRIPSI\\_BAB1%262.pdf](http://repository.radenintan.ac.id/14352/2/SKRIPSI_BAB1%262.pdf)