

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Permasalahan sosial merupakan kondisi yang terlahir dari keadaan suatu masyarakat yang tidak ideal yang berarti adanya suatu kebutuhan yang tidak terpenuhi. Permasalahan sosial timbul karena adanya perbedaan yang mencolok antara nilai dan norma dalam masyarakat dengan realita atau kenyataan yang ada.

Dewasa ini permasalahan sosial yang dialami perempuan semakin meningkat. Banyak diantara mereka yang menjadi korban kekerasan baik fisik maupun mental, korban pergaulan bebas, putus sekolah, terjerumus dalam dunia prostitusi, perdagangan perempuan, korban *broken home* bahkan sampai ditelantarkan orangtuanya. Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa pemberitaan di berbagai media, baik cetak maupun elektronik yang mengisahkan permasalahan sosial yang dialami perempuan.

Berdasarkan Hasil Pemutakhiran Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Sumber Kesejahteraan Sosial Tahun 2013 oleh Dinas Sosial DIY, kaum perempuan lebih banyak atau mendominasi pada 5 jenis Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yaitu :

1. Korban Tindak Kekerasan (81,18%)
2. Lanjut usia terlantar (70, 86%)
3. Tuna Susila (95,57 %)
4. Pengemis (54,75 %)
5. Korban *trafficking* (100%)

Merujuk pada beberapa jenis permasalahan sosial yang dialami oleh kaum perempuan, salah satu lembaga sosial Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) mendirikan Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta. PSKW Yogyakarta didirikan sebagai lembaga yang bertugas menangani permasalahan Wanita Rawan Sosial Psikologis (WRSP) di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Tidak hanya itu, tujuan didirikannya PSKW adalah sebagai bentuk upaya dan tanggung jawab pemerintah DIY terhadap penanganan permasalahan WRSP di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Selama tinggal di PSKW Yogyakarta, WRSP akan mendapatkan perawatan, pelayanan, rehabilitasi dan pembinaan berkala oleh tim pelaksana rehabilitasi sosial, seperti pekerja sosial, psikolog, instruktur bimbingan maupun pramu sosial. Pelayanan perlindungan dan rehabilitasi sosial tersebut mencakup bimbingan fisik, mental dan sosial serta bimbingan ketrampilan yang terdiri dari ketrampilan batik, jahit, salon dan olahan pangan.

Keberhasilan dalam pelayanan rehabilitasi dan konseling di PSKW Yogyakarta tidak terlepas dari peran pekerja sosial (peksos), dimana peksos merupakan seseorang yang mempunyai kompetensi professional dalam pekerjaan sosial yang diperolehnya melalui pendidikan formal atau pengalaman praktek di bidang kesejahteraan sosial yang diakui secara resmi oleh pemerintah dan melaksanakan tugas professional pekerjaan sosial¹.

Pekerja sosial melakukan pendampingan terhadap WRSP di PSKW Yogyakarta dalam memecahkan masalah, memperkuat dukungan, mendayagunakan berbagai sumber

¹ Choerut Tazkiyah. 2012. *Pendampingan Pekerja Sosial Terhadap Klien Pada Pelaksanaan Bimbingan Keterampilan Di Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta*. (Skripsi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta).hlm: 5

dan potensi dalam pemenuhan kebutuhan hidup, serta meningkatkan akses anggota terhadap pelayanan sosial dasar, lapangan kerja dan fasilitas pelayanan publik lainnya².

Dalam perjalanannya, program rehabilitasi dan konseling yang dilakukan oleh peksos di PSKW Yogyakarta ini menuai berbagai pendapat dan komentar positif maupun negatif, terutama pada aspek komunikasi antara peksos dengan WRSP.

Ketika peneliti melakukan wawancara pada tahap pra penelitian kepada 6 orang WRSP di PSKW Yogyakarta, mereka mengatakan bahwa dalam proses rehabilitasi dan konseling, komunikasi yang terjalin antara peksos kepada WRSP dirasa belum efektif karena WRSP menganggap bahwa apabila dirinya diminta menghadap peksos, maka ia sedang dalam masalah besar. Anggapan ini muncul karena WRSP merasa peksos melakukan proses komunikasi hanya pada masalah-masalah tertentu saja³.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 orang WRSP di PSKW Yogyakarta, peneliti berasumsi bahwa ada ketidakpuasan WRSP terhadap pekerja sosial sebagai pendamping dan pelayan sosial di PSKW Yogyakarta, terutama dalam hal komunikasi.

Komunikasi adalah peristiwa sosial yang terjadi ketika manusia berinteraksi dengan orang lain. Setiap melakukan komunikasi bukan hanya menyampaikan isi pesan tetapi juga menentukan tingkat hubungan interpersonal. Dedy Mulyana dalam bukunya *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* menegaskan bahwa komunikasilah yang memungkinkan individu membangun suatu kerangka rujukan dan menggunakannya sebagai panduan untuk menafsirkan situasi apapun yang ia hadapi⁴.

² *Ibid.* hlm: 6

³ Hasil wawancara dengan MT, WY, PT, TK, LV dan ST tanggal 9 Oktober 2015

⁴ Dedy Mulyana. 2011. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. hlm: 6

Komunikasi efektif adalah Komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*), atau perubahan perilaku (*behavior change*), atau setidaknya perubahan opini (*opinion change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi.

Ada lima kaidah komunikasi yang efektif yang harus dicapai menurut teori para ahli yang dikemukakan oleh G. Lestari dan Maliki dalam bukunya *Komunikasi yang Efektif*. Kelima kaidah/hukum tersebut adalah: Respect (hormat), Empathy (empati), Audible (dapat didengar dan dipahami), Clarity (kejelasan) dan Humble (rendah hati), yang biasa disingkat dengan REACH⁵

Konseling pada dasarnya melibatkan komunikasi antara dua pihak yaitu konselor dan klien yang berlangsung dalam situasi konseling (disini peksos dengan WRSP). Keberhasilan konseling sangat ditentukan oleh keefektifan komunikasi diantara partisipan konseling yaitu konselor (disini pekerja sosial), klien (disini WRSP) dan pihak lain yang terkait⁶.

Para ahli di bidang konseling berpendapat bahwa keefektifan dan keberhasilan dalam interaksi konseling banyak dipengaruhi oleh watak, konselor, temperamen, sikap, minat dan daya penyesuaian diri dari konselor. Belkin dalam bukunya "*Practical Counseling in the Schools*" mengemukakan keefektifan pekerjaan seorang konselor harus ditunjang dengan adanya sejumlah kualitas kepribadian yang dapat ditampung dalam tiga

⁵ Endang Lestari G dan Maliki. 2006. *Komunikasi Yang Efektif Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.hlm: 17-20

⁶ Neni Noviza. 2009. *Komunikasi Dialogis dalam Konseling untuk Memudahkan Memahami Klien*. Di unduh dari http://konselingindonesia.com/index.php?option=com_content&task=view&id=125&Itemid=100 , diakses tanggal 1 Oktober 2015 pukul 08.00 WIB

hal, yaitu mengenal diri sendiri, memahami orang lain dan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain⁷.

Berangkat dari konsep bahwa sebuah organisasi pelayanan sosial adalah sebuah sistem dimana antara organ satu dengan yang lain, antara orang satu dalam organisasi tersebut saling terkait dan mempengaruhi, maka pekerja sosial sebagai salah satu unsur dalam lembaga pelayanan tersebut sangat penting keberadaannya, karena efektif tidaknya peran yang dilakukan oleh pekerja sosial akan berpengaruh pada efektif tidaknya pelayanan lembaga kepada kliennya⁸.

Melihat hal ini, peneliti terdorong untuk mengetahui bagaimana komunikasi efektif yang dilakukan oleh pekerja sosial dalam pelayanan rehabilitasi dan konseling WRSP di PSKW Yogyakarta.

Alasan lain peneliti memilih judul ini adalah melihat celah dari hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti sebelumnya pada tahun 2014 mengenai program rehabilitasi dan konseling di PSKW Yogyakarta, dimana dari hasil penelitian tersebut disebutkan bahwa dalam pelaksanaan program rehabilitasi dan konseling ada beberapa kendala yang dialami oleh WRSP. Salah satu kendalanya adalah dalam menjalin hubungan dengan pekerja sosial yang mendampinginya.

PSKW Yogyakarta dipilih sebagai lokasi penelitian karena disesuaikan dengan tujuan penelitian, dimana tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan komunikasi efektif pekerja sosial terhadap WRSP dalam pelayanan rehabilitasi dan konseling.

⁷ Bernadus Widodo. *Tipe Temperamen Konselor dan Corak Interaksi Konseling*. *Journal Ilmiah Nasional Universitas Katolik Widya Mandala Madiun* vol.26 no. 02 (Jul.2003). (Penulis adalah Dosen Prodi Bimbingan dan Konseling FKIP Universitas Katolik Widya Mandala Madiun). hlm:1

⁸ MM Sri Dwiyantari. 2013. *Penguatan Peran Pekerja Sosial Untuk Efektifitas Pelayanan Pekerjaan Sosial: Kajian dengan Pendekatan Tujuh Kebiasaan Manusia yang Sangat Efektif dari Stephen R.Covey*. *INSANI*, ISSN: 0216-0552 No.14/1/Juni/2013. hlm: 1

B. Pokok dan Rumusan Masalah

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah komunikasi efektif pekerja sosial dengan WRSP dalam pelayanan rehabilitasi dan konseling.

Adapun rumusan masalah dari penelitaian ini adalah :

1. Bagaimanakah model komunikasi pekerja sosial dalam pelayanan rehabilitasi dan konseling WRSP di PSKW Yogyakarta ?
2. Bagaimanakah komunikasi efektif yang dilakukan pekerja sosial dalam pelayanan rehabilitasi dan konseling WRSP di PSKW Yogyakarta ?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat komunikasi yang dihadapi dalam pelaksanaan program rehabilitasi dan konseling di PSKW Yogyakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan model komunikasi pekerja sosial dalam pelayanan rehabilitasi dan konseling WRSP di PSKW Yogyakarta.
2. Menggambarkan komunikasi efektif pekerja sosial dalam pelayanan rehabilitasi dan konseling WRSP di PSKW Yogyakarta.
3. Mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat komunikasi yang dihadapi dalam pelaksanaan program rehabilitas dan konseling di PSKW Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan teori yang berkaitan dengan ilmu konseling, komunikasi dan patologi sosial.
2. Secara praktis hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi :
 - a. Pekerja Sosial sebagai bahan evaluasi dan acuan dalam melakukan pelaksanaan konseling khususnya pada aspek komunikasi serta meningkatkan kualitas pelaksanaan rehabilitasi dan konseling terhadap WRSP di PSKW Yogyakarta.
 - b. Dinas Sosial DI Yogyakarta dan Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta sebagai bahan evaluasi dan acuan dalam mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan rehabilitasi dan konseling dalam penanganan WRSP.