SKRIPSI

PENERAPAN MANAJEMEN KOMUNIKASI OLEH PEKERJA SOSIAL DALAM PENANGANAN ANAK TERLANTAR BERKEBUTUHAN KHUSUS (AUTISME) DI KOTA PONTIANAK

Program Studi Ilmu Komunikasi
Kajian Humas

Oleh:

Muhamad Mudrika Mufti
E1101181038

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

PENERAPAN MANAJEMEN KOMUNIKASI OLEH PEKERJA SOSIAL DALAM PENANGANAN ANAK TERLANTAR BERKEBUTUHAN KHUSUS (AUTISME) DI KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:
Muhamad Mudrika Mufti

E1101181038

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Netty Herawati, M.Si
NIP. 197403102006042001

Tanggal : 28-05-2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Suci Lukitowati, S.P., M.A.
NIP. 198912292019032016

Tanggal : 26-05-2025

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN MANAJEMEN KOMUNIKASI OLEH PEKERJA SOSIAL DALAM PENANGANAN ANAK TERLANTAR BERKEBUTUHAN KHUSUS (AUTISME) DI KOTA PONTIANAK

Oleh:
Muhamad Mudrika Mufti
NIM. E1101181038

Dipertahankan di :
Pada Hari/Tanggal :
Waktu :
Tempat :

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Netty Herawati, M.Si.	Suci Lukitowati, S.P., M.A.
NIP. 196510291990022001	NIP. 198912292019032016
Penguji Utama	**Penguji Pendamping**
Aliyah Nur'aini Hanum, S.Sos, M.Si.	Widha Anistya Suwarso, S.IP, M.Si.
NIP. 198104232005012002	NIP. 199101252019032015

Disahkan oleh:
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kegiatan yang dilakukan oleh pekerja sosial dalam penanganan anak terlantar dengan autisme di Kota Pontianak. Fokus penelitian ini adalah pada kasus Zainal, seorang anak dengan autisme yang ditangani oleh Dinas Sosial Kota Pontianak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Teori yang digunakan adalah Manajemen Komunikasi dari Cutlip dan Center yang terdiri dari empat tahap, yaitu penemuan fakta, perencanaan, komunikasi, dan evaluasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerja sosial menghadapi berbagai hambatan komunikasi, baik secara verbal maupun non-verbal, akibat keterbatasan anak. Namun, dengan pendekatan komunikasi yang mampu beradaptasi dan bekerja sama dengan banyak pihak, pekerja sosial mampu membangun hubungan yang efektif untuk memenuhi kebutuhan anak terlantar. Penelitian ini menekankan pentingnya manajemen komunikasi yang strategis dalam pelayanan sosial terhadap anak dengan kebutuhan khusus.

Kata Kunci: Manajemen Komunikasi, Pekerja Sosial, Anak Terlantar, Autisme.

ABSTRACT

This study aims to analyze the activities conducted by social workers in handling neglected children with autism in Pontianak City. The research focuses on the case of Zainal, a child with autism assisted by the Social Service Office of Pontianak City. A descriptive qualitative approach with a case study method was employed. The study applies Cutlip and Center's Communication Management Theory, which consists of four stages: fact-finding, planning, communication, and evaluation. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The findings revealed that social workers face various communication barriers, both verbal and non-verbal, due to the child's limitations. However, through adaptive communication approaches and collaboration with multiple stakeholders, social workers were able to build effective relationships to meet the needs of neglected children. This research highlights the importance of strategic communication management in providing social services for children with special needs.

Keywords: Communication Management, Social Workers, Neglected Children, Autism

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

RINGKASAN PENELITIAN

Penelitian ini berjudul *"Penerapan Manajemen Komunikasi oleh Pekerja Sosial dalam Penanganan Anak Terlantar Berkebutuhan Khusus (Autisme) di Kota Pontianak"*. Latar belakang penelitian ini berangkat dari meningkatnya jumlah anak terlantar yang terdata oleh Dinas Sosial Kota Pontianak dari tahun ke tahun, termasuk anak dengan disabilitas seperti autisme. Pada tahun 2021 tercatat 97 anak terlantar (70 di antaranya non-disabilitas, 27 disabilitas), dan pada tahun 2023 meningkat menjadi 387 anak (307 non-disabilitas, 80 disabilitas). Fenomena ini menunjukkan bahwa permasalahan sosial terkait anak terlantar, khususnya yang mengalami hambatan perkembangan seperti autisme, memerlukan perhatian dan penanganan serius. Dalam konteks ini, pekerja sosial memiliki peran penting sebagai pelaksana rehabilitasi sosial. Penanganan anak terlantar dengan autisme memiliki tantangan tersendiri, terutama dalam membangun komunikasi yang efektif antara pekerja sosial dengan anak, karena karakteristik autisme yang menyulitkan interaksi sosial dan komunikasi dua arah.

Penelitian ini berfokus pada kasus seorang anak bernama Zainal yang merupakan anak terlantar dengan autisme tipe *Childhood Disintegrative Disorder*. Zainal diserahkan oleh orang tuanya ke Dinas Sosial Kota Pontianak pada tahun 2023 karena alasan ekonomi, keterbatasan pengetahuan orang tua dalam mengasuh anak dengan autisme, dan lingkungan tempat tinggal yang tidak mendukung tumbuh kembang anak. Setelah diterima, Zainal ditempatkan di Pusat Layanan Anak Terlantar (PLAT) untuk menjalani asesmen. Selama proses asesmen, diketahui bahwa Zainal mengalami kesulitan berkomunikasi secara verbal maupun

non-verbal, sehingga menyulitkan pekerja sosial dalam memahami kebutuhan dan kondisi emosionalnya. Hal ini menimbulkan hambatan besar dalam proses rehabilitasi, dan menjadi alasan utama penulis melakukan penelitian mengenai bagaimana pekerja sosial membangun manajemen komunikasi dalam penanganan anak seperti Zainal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen komunikasi yang diterapkan oleh pekerja sosial dalam proses penanganan anak terlantar dengan autisme di Kota Pontianak. Peneliti menggunakan teori Manajemen Komunikasi dari Cutlip dan Center (2009), yang mencakup empat tahapan utama yaitu penemuan fakta (*fact finding*), perencanaan (*planning*), komunikasi (*communicating*), dan evaluasi (*evaluating*). Teori ini memberikan kerangka kerja sistematis untuk memahami bagaimana proses komunikasi dijalankan dalam pelayanan sosial secara strategis dan berkelanjutan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif dan teknik studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam dengan tiga pihak utama yakni pekerja sosial yang menangani Zainal, Kepala Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Pontianak, dan orang tua Zainal, serta dokumentasi pendukung. Validitas data diuji dengan triangulasi sumber data, serta dianalisis melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi/kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap penemuan fakta (*fact finding*), pekerja sosial menghadapi kesulitan dalam mendapatkan informasi dasar dari anak karena keterbatasan komunikasi. Oleh karena itu, pekerja sosial

menggunakan pendekatan non-verbal seperti memperhatikan bahasa tubuh, ekspresi wajah, hingga rutinitas harian anak. Selain itu, penelusuran identitas Zainal juga dilakukan dengan metode alternatif, seperti pelacakan melalui media sosial untuk menemukan keluarga atau informasi administratif yang tidak tersedia di sistem kependudukan. Proses ini menunjukkan bahwa pekerja sosial harus kreatif dan mampu beradaptasi dalam menggali informasi secara mendalam untuk merancang langkah penanganan yang sesuai.

Pada tahap perencanaan (*planning*), pekerja sosial menyusun strategi komunikasi dan program rehabilitasi yang sesuai dengan kondisi Zainal. Perencanaan tidak hanya mencakup penyediaan kebutuhan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan pengasuhan, tetapi juga intervensi jangka panjang untuk membantu pemulihan fungsi sosial anak. Proses perencanaan ini dilakukan secara kolaboratif melalui rapat koordinasi yang melibatkan instansi terkait seperti dinas pendidikan, tenaga medis, dan lembaga penyedia layanan khusus anak berkebutuhan khusus. Perencanaan juga memperhitungkan kemungkinan reunifikasi anak dengan keluarga apabila kondisi memungkinkan, dengan syarat adanya pembinaan dan edukasi terhadap orang tua.

Tahap komunikasi (*communicating*) merupakan tahap yang paling dinamis karena menyangkut proses penyampaian program dan interaksi langsung antara pekerja sosial dengan anak. Dalam pelaksanaannya, pekerja sosial tidak hanya menggunakan komunikasi verbal, tetapi juga menyesuaikan pendekatan komunikasi berdasarkan respons anak, seperti menggunakan *gesture*, intonasi suara, atau media visual. Komunikasi juga dilakukan secara intensif dengan pihak

keluarga untuk membangun kembali kepercayaan dan keterlibatan mereka dalam proses pemulihan anak. Strategi komunikasi ini bersifat dua arah dan menekankan pentingnya membangun relasi yang empatik dan partisipatif antara semua pihak yang terlibat.

Tahap evaluasi (*evaluating*) dilakukan secara berkala maupun insidental. Evaluasi berkala dilakukan dalam bentuk rapat triwulan yang membahas pencapaian layanan berdasarkan indikator keberhasilan seperti perubahan perilaku, peningkatan kemampuan komunikasi anak, dan keterlibatan keluarga. Sementara evaluasi insidental dilakukan apabila terjadi perubahan kondisi pada anak yang memerlukan penanganan segera. Hasil evaluasi ini tidak hanya menjadi acuan untuk menilai efektivitas program, tetapi juga menjadi dasar perbaikan strategi komunikasi dan pelayanan di masa mendatang. Pekerja sosial juga membuat dokumentasi evaluasi yang dilaporkan secara resmi kepada dinas, sebagai bentuk pertanggungjawaban dan *monitoring* keberlanjutan layanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen komunikasi yang dilakukan oleh pekerja sosial dalam menangani anak terlantar dengan autisme bersifat fleksibel, mampu beradaptasi, dan kolaboratif. Pendekatan ini tidak hanya mengandalkan teori komunikasi, tetapi juga mempertimbangkan aspek psikososial, budaya, dan emosional dari anak dan keluarganya. Pekerja sosial dituntut memiliki sensitivitas tinggi, keterampilan interpersonal, serta kemampuan bekerja sama dengan berbagai pihak untuk mencapai keberhasilan dalam program rehabilitasi sosial.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis terhadap ilmu komunikasi, khususnya dalam penerapan teori Manajemen Komunikasi dalam praktik pekerjaan sosial. Secara praktis, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi pekerja sosial maupun instansi terkait dalam mengembangkan pendekatan komunikasi yang lebih efektif dan manusiawi dalam menangani anak-anak dengan kebutuhan khusus. Dengan manajemen komunikasi yang baik, anak-anak seperti Zainal dapat memperoleh hak dan layanan sosial yang layak, serta memiliki kesempatan yang lebih besar untuk tumbuh dan berkembang secara optimal.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: Muhamad Mudrika Mufti
Nomor Mahasiswa	: E1101181038
Program Studi	: Ilmu Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 28 Mei 2025
Yang membuat pernyataan

Muhamad Mudrika Mufti
NIM. E1101181038

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Dunia Boleh Saja Melawanku, Tapi Ku Punya Doa Ibu"

Persembahan untuk mereka yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat selesai.

ALM. MARTIAS DAN MERY ANGGRAINI

Orang tua penulis yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dukungan, kasih, dan sayang serta senantiasa mengingatkan dan mengerahkan seluruh kemampuannya untuk penulis sampai skripsi ini selesai.

AYANG AULIA, BANG ARY, BANG ROFI MANCOL, BIK IDA ROSIDA, AZKA, AZZAM

Terima kasih untuk keluarga yang sudah memberikan dukungan dan doa untuk kelancaran dalam proses penulisan skripsi penulis.

Skripsi ini juga penulis persembahkan untuk:

1. **Ina Tri Fitrianti**, Seseorang yang tak disangka-sangka menjadi pasangan saya, yang mengisi warna-warni di masa perkuliahan. selalu membantu penulis di masa-masa sulit dalam pengerjaan skripsi hingga menyentuh tahap akhir. Terima kasih atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis <3.
2. Keluarga kecil Hiramay yang bersedia menerima saya untuk menjadi teman dalam pengerjaan skripsi ini, **Jojo, Ferla, Diva, Amay, Ijul, Iqbal, Aulia, Momoy, Aya, Ina, Qori, Rani, Sipa, Aban, Nat, Wil, Tia.**
3. Keluarga kecil bernama Gruvi yang solid sejak SMP, **Zizou, Aldo, Zaki, Imam, Rania.**
4. Keluarga besar Ilmu Komunikasi Angkatan 2018 yang sangat solid dan saya banggakan. **Hafidh, Eja, Dimas, Farid, Ido, Habib, Dinto, Jeje, Mas Dadang, Bang Ridho, Selvi, Sherlly, Udin, Vika, Lia, Eva, Peri, Siti, Mila, Hanna, Silvia, Febri, Marlin, Nia, Danu.**
5. Himakom Periode 2021-2022
6. Keluarga Besar Ilmu Komunikasi FISIP UNTAN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi berjudul ”Penerapan Manajemen Komunikasi oleh Pekerja Sosial dalam Penanganan Anak Terlantar Berkebutuhan Khusus (Autisme) di Kota Pontianak” dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir serta kewajiban yang harus penulis penuhi dalam rangka memeroleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan dan masih sangat jauh dari kesempurnaan dikarenakan segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun, penulis berusaha menyajikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun dalam meningkatkan kualitas skripsi ini.

Pontianak, 26 April 2025
Penulis,

Muhamad Mudrika Mufti
NIM. E1101181038

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
RINGKASAN PENELITIAN ..... **vi**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **xi**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **xii**
KATA PENGANTAR ..... **xiii**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xvi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian 6
1.3 Fokus Penelitian 6
1.4 Rumusan Masalah 6
1.5 Tujuan Penelitian 7
1.6 Manfaat Penelitian 7
1.6.1 Manfaat Teoritis 7
1.6.2 Manfaat Praktis 7
BAB II KAJIAN PUSTAKA **8**
2.1 Definisi Konsep 8
2.1.1 Manajemen Komunikasi 8
2.1.2 Pekerja Sosial 9
2.1.3 Anak Terlantar 14
2.1.4 Penyandang Disabilitas 16
2.2 Teori Manajemen Komunikasi 18
2.3 Hasil Penelitian yang Relevan 20
2.4 Kerangka Pikir Penelitian 22
2.5 Pertanyaan Penelitian 25
BAB III METODE PENELITIAN **26**
3.1 Jenis Penelitian 26
3.2 Langkah-langkah Penelitian 26
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 27
3.3.1 Lokasi Penelitian 27
3.3.2 Waktu Penelitian 28
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 28
3.4.1 Subjek Penelitian 28
3.4.2 Objek Penelitian 29
3.5 Teknik Pengumpulan Data 29
3.6 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 31
3.7 Analisis Data 31
3.7.1 Keabsahan Data 31
3.7.2 Teknik Analisis Data 32

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 34
4.1 Profil Dinas Sosial Kota Pontianak 34
4.2 Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial 35
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 39
5.1 Penanganan Anak Terlantar dengan Autisme 39
5.1.1 Penanganan Anak Terlantar dengan Autisme oleh Dinas Sosial Kota Pontianak 42
5.2 Penerapan Manajemen Komunikasi oleh Pekerja Sosial 53
5.2.1 Penemuan Fakta (*Fact Finding*)..... 53
5.2.2 Perencanaan (*Planning*) 61
5.2.3 Komunikasi (*Communicating*)..... 68
5.2.4 Evaluasi (*Evaluating*)..... 75
BAB VI PENUTUP 83
6.1 Simpulan..... 83
6.2 Saran 85
6.3 Keterbatasan Penelitian 87
DAFTAR PUSTAKA 88
LAMPIRAN..... 91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Anak Terlantar dan Anak Terlantar Disabilitas.....2
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan..... 21
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....28
Tabel 5.1 Daftar Informan Penelitian….....42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian 24
Gambar 4.1 Dinas Sosial Kota Pontianak 34
Gambar 4.2 Pusat Layanan Anak Terpadu Kota Pontianak 36
Gambar 5.1 Pekerja Sosial Turun ke Jalan 39
Gambar 5.2 Proses Pendaftaran Zainal ke PLAT 44
Gambar 5.3 Pengantaran Anak Terlantar ke Layanan Kesehatan 50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara Informan Pekerja Sosial.....91
Lampiran 2 Panduan Wawancara Informan Kabid Pelayanan & Rehabilitasi Sosial..... 94
Lampiran 3 Panduan Wawancara Informan Orang Tua Anak Terlantar 97
Lampiran 4 Hasil Wawancara Informan Pekerja Sosial 100
Lampiran 5 Hasil Wawancara Informan Kepala Bidang Pelayanan..... 107
Lampiran 6 Hasil Wawancara Informan Orang Tua Anak Terlantar..... 112
Lampiran 7 Hasil Observasi..... 116
Lampiran 8 Surat Tugas Penelitian..... 119
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup..... 121

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Anak terlantar merupakan salah satu permasalahan sosial yang terjadi di Indonesia. Peranan pekerja sosial dalam mengatasi masalah kesejahteraan sosial, khususnya penanganan anak terlantar sangat dibutuhkan. Pemerintah melalui Kementerian Sosial Republik Indonesia membentuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) yang salah satu programnya adalah penanganan anak terlantar. Penanganan anak terlantar merupakan salah satu tugas yang dilakukan oleh pekerja sosial.

Pekerja sosial adalah tenaga kerja yang direkrut oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia melalui LKSA untuk melaksanakan tugas-tugas penanganan anak yang dirumuskan melalui Program Kesejahteraan Sosial Anak (PKSA). Program penanganan yang diselenggarakan oleh pekerja sosial antara lain: (1) *cluster* anak balita terlantar; (2) anak membutuhkan perlindungan khusus; (3) anak dengan kedisabilitasan; (4) anak jalanan serta anak terlantar (Allen, 2015).

Seorang pekerja sosial memiliki peran penting dalam membantu anak terlantar. Salah satu tugas penting seorang pekerja sosial adalah melakukan penanganan bagi anak terlantar untuk membantu mereka mengatasi berbagai masalah yang mereka hadapi, baik secara fisik maupun psikologis. Maka dari itu, manajemen komunikasi sangat penting bagi pekerja sosial yang terlibat dalam penanganan anak terlantar.

Dengan manajemen komunikasi yang baik, pekerja sosial dapat membantu anak terlantar dalam mengatasi masalah yang mereka hadapi dan membantu mereka meraih masa depan yang lebih baik.

Tabel 1.1 Data Anak Terlantar dan Anak Terlantar Disabilitas

No.	Tahun	Anak Terlantar	Anak Terlantar Disabilitas	Total
1.	2021	70 jiwa	27 jiwa	97 jiwa
2.	2022	186 jiwa	51 jiwa	237 jiwa
3.	2023	307 jiwa	80 jiwa	387 jiwa

***Sumber**: Dinas Sosial Kota Pontianak, 2025*

Mengacu pada tabel diatas, tahun 2021 terdapat 70 anak terlantar dan 27 anak terlantar dengan disabilitas. Namun pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 186 anak terlantar dan 51 anak terlantar dengan disabilitas. Pada tahun 2023 data menunjukan adanya peningkatan yang pesat dengan jumlah 307 anak terlantar dan 80 anak terlantar dengan disabilitas. Berdasarkan data tersebut, anak terlantar dengan disabilitas terjadi peningkatan setiap tahunnya, sehingga penulis tertarik untuk meneliti fenomena yang terjadi antara pekerja sosial dan anak terlantar dengan autisme di Kota Pontianak.

Salah satu anak penyandang disabilitas yang diterima oleh Dinas Sosial Kota Pontianak bernama Zainal. Zainal merupakan anak terlantar dengan autisme tipe gangguan spektrum *Childhood Disintegrative Disorder*. Gangguan ini merupakan sebuah kondisi saat anak mengalami keterlambatan dalam perkembangan motorik, bahasa, dan fungsi sosialnya. Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan, Zainal diserahkan langsung oleh orang tua kandungnya saat berusia 8 tahun ke pihak Dinas Sosial Kota Pontianak.

Penyerahan ini terjadi karena faktor ekonomi, minimnya pengetahuan orang tua Zainal dalam mengasuh anak dengan gangguan autisme, serta tempat tinggal asalnya tidak layak bagi Zainal untuk tumbuh dan berkembang.

Zainal diserahkan oleh orang tua kandungnya pada tahun 2023, mereka berasal dari keluarga yang berdomisili di Batu Layang, Pontianak Utara, Kota Pontianak. Setelah diterima oleh Dinas Sosial Kota Pontianak, Zainal langsung ditempatkan di Pusat Layanan Anak Terlantar (PLAT) yang berlokasi di Jalan Ampera No.01, Sungai Jawi, Kecamatan Pontianak Kota, Kota Pontianak untuk melaksanakan asesmen. Namun selama asesmen dilakukan, ternyata Zainal merupakan anak terlantar dengan autisme. Pada akhirnya, proses asesmen dilakukan dengan bantuan orang tua Zainal untuk berkomunikasi.

Dalam melakukan penanganan terhadap anak terlantar, terutama bagi anak terlantar dengan autisme seperti Zainal yang memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi menjadi hambatan dalam interaksi sosial. Disisi lain hambatan-hambatan kerap terjadi kepada para pekerja sosial dalam menangani Zainal, seperti minimnya pengetahuan dalam penanganan Zainal yang kondisinya anak terlantar dengan autisme. Akibatnya pekerja sosial menjadi sulit memahami kebutuhan dan cara terbaik untuk mendukungnya. Menurut pekerja sosial yang menangani Zainal mengatakan: *"...Dia mendapatkan hak-hak layaknya seorang anak yaitu hak untuk tumbuh kembang, kebutuhan pendidikan, kesehatan, perhatian orang tua atau kasih sayang, itu wajib dipenuhi."*

Selain itu, Zainal juga mengalami kesulitan berkomunikasi secara verbal. Hambatan komunikasi secara verbalnya ialah tidak dapat berbicara dengan jelas. Zainal mengetahui komunikasi secara non-verbal, namun tidak tahu cara mengaplikasikannya. Hal tersebut menyebabkan pekerja sosial kesulitan untuk melakukan penanganan. Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan, pekerja sosial mengatakan: *"...Saya tidak memahami apa yang ingin disampaikan oleh Zainal, kemudian Zainal tidak mematuhi arahan dari saya. Itu beberapa hal yang menjadi hambatan bagi saya dalam menggali informasi terkait apa yang menjadi kebutuhan Zainal."*

Umumnya, dalam proses pertolongan pekerjaan sosial ini dilakukan dalam beberapa tahap. Menurut Max Siporin tahap proses pertolongan pekerjaan sosial terdiri dari lima tahap, yaitu: (1) Pendekatan awal (*Engagement, Intake, Contact, and Contract*); (2) Pengungkapan dan pemecahan masalah (*Assessment*); (3) Penyusunan rencana pemecahan masalah (*Planning*); (4) Pelaksanaan pemecahan masalah (*Intervention*); (5) Evaluasi, terminasi dan rujukan (Nurul dan Julianto, 2017). Tahapan inilah yang juga menjadi standar operasional prosedur (SOP) pekerja sosial saat menerima penyerahan Zainal selaku anak terlantar dengan autisme.

Menurut Sheafor (Alamsyah, 2015) ada beberapa peran pekerja sosial, namun pada studi kasus penelitian ini pekerja sosial dalam proses penanganan berperan sebagai tenaga profesional, pelaksana perubahan sosial, konselor, dan pendidik. Pekerja sosial berinteraksi lebih intens dengan Zainal pada tahap ke-tiga dan ke-empat, yaitu tahapan penyusunan rencana pemecahan masalah (*Planning*) dan

tahapan pelaksanaan pemecahan masalah (*Intervention*). Alasannya, karena interaksi intens dengan Zainal di dalam kedua tahapan ini sangat penting untuk memahami situasi dan kebutuhannya secara menyeluruh untuk memberikan bantuan yang tepat. Hal ini bertujuan untuk memberikan perhatian yang lebih, mendukung perkembangan Zainal, dan membantu mereka mencapai kesejahteraan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil pra penelitian, pada proses penyampaian pesan serta penanganan oleh pekerja sosial terhadap Zainal menggunakan komunikasi secara verbal maupun non-verbal. Hal ini bertujuan untuk membangun hubungan yang baik dan mengembangkan kepercayaan antara pekerja sosial dengan Zainal.*"...Karena Zainal ini merupakan anak berkebutuhan khusus yang mana saya sebagai pekerja sosial dalam berkomunikasi tidak bisa hanya menggunakan komunikasi verbal. Artinya, saya harus menggunakan komunikasi non-verbal juga, biasanya dalam bentuk bahasa tubuh sih."*

Hubungan yang dibangun dengan baik dan saling percaya akan membentuk Zainal menjadi lebih mudah membuka diri mengenai masalah yang mereka hadapi. Hal ini akan memudahkan pekerja sosial dalam menentukan langkah-langkah yang tepat untuk membantu Zainal.

Berdasarkan pemaparan di atas penulis tertarik untuk meneliti Penerapan Manajemen komunikasi oleh Pekerja Sosial dalam Penanganan Anak Terlantar Berkebutuhan Khusus (Autisme) di Kota Pontianak.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasikan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Adanya hambatan komunikasi antara pekerja sosial dengan anak terlantar autisme.
2. Adanya hambatan komunikasi yang dialami pekerja sosial dalam menggali informasi pada tahap pendekatan awal (*engagement*) dalam proses pembiasaan rutinitas positif di PLAT.
3. Minimnya pengetahuan pekerja sosial mengenai penanganan anak dengan autisme.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, adapun fokus penelitian yang hendak diteliti ialah mengenai Penerapan Manajemen Komunikasi oleh Pekerja Sosial dalam Penanganan Anak Terlantar Berkebutuhan Khusus (Autisme) di Kota Pontianak.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, adapun rumusan masalah penelitian ialah "bagaimana Penerapan Manajemen Komunikasi oleh Pekerja Sosial dalam Penanganan Anak Terlantar Berkebutuhan Khusus (Autisme) di Kota Pontianak?".

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ialah untuk mengetahui Penerapan Manajemen Komunikasi oleh Pekerja Sosial dalam Penanganan Anak Terlantar Berkebutuhan Khusus (Autisme) di Kota Pontianak.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berharga bagi perkembangan Ilmu Komunikasi serta memenuhi informasi, khususnya yang berkaitan dengan Penerapan Manajemen Komunikasi oleh Pekerja Sosial dalam Penanganan Anak Terlantar Berkebutuhan Khusus (Autisme) di Kota Pontianak.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan pandangan mengenai bagaimana manajemen komunikasi yang dilakukan oleh pekerja sosial dalam tahap penanganan anak terlantar di Kota Pontianak serta dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk melaksanakan penelitian sejenis secara mendalam.