SKRIPSI

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENYULUH SOSIAL KOTA PONTIANAK DALAM MELAKSANAKAN ASESMEN PADA GELANDANGAN DAN PENGEMIS

Program Studi Ilmu Komunikasi
Kajian Hubungan Masyarakat

Oleh:

Muhammad Iqbal Arrasyid
E1101181018

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENYULUH SOSIAL KOTA PONTIANAK DALAM MELAKSANAKAN ASESMEN PADA GELANDANGAN DAN PENGEMIS

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Muhammad Iqbal Arrasyid
E1101181018

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Netty Herawati, M.Si
NIP. 196510291990022001

Tanggal : 16-6-2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Widha Anistya Suwarso, S.IP,MA
NIP. 199101252019032015

Tanggal : 11/6/2025

LEMBAR PENGESAHAN

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENYULUH SOSIAL KOTA PONTIANAK DALAM MELAKSANAKAN ASESMEN PADA GELANDANGAN DAN PENGEMIS

Oleh:

Muhammad Iqbal Arrasyid
NIM. E1101181018

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

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Netty Herawati, M.Si	Widha Anistya Suwarso, S.IP,MA
NIP. 196510291990022001	NIP. 199101252019032015
Penguji Utama	**Penguji Pendamping**
Dr. Lina Sunyata, M.Si	Aliyah Nuraini Hanum, S.Sos, M.Si.
NIP. 196111111987032002	NIP. 198104232005012002

Disahkan oleh:
Dekan FISIP UNTAN

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan komunikasi interpersonal penyuluh sosial Kota Pontianak dalam melaksanakan asesmen pada gelandangan dan pengemis. Fokus penelitian diarahkan pada proses interaksi antara penyuluh dan klien yang berlangsung secara bertahap, berdasarkan teori penetrasi sosial dari Irwin Altman dan Dalmas A. Taylor, yang mencakup empat tahap: orientasi, pertukaran penjajakan afektif, pertukaran afektif, dan pertukaran stabil. Pendekatan penelitian ini bersifat kualitatif dengan metode deskriptif, dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap penyuluh sosial serta beberapa individu dari kelompok gelandangan dan pengemis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dibangun penyuluh berlangsung secara bertahap dan berfokus pada penciptaan rasa aman, kepercayaan, serta kedekatan emosional dengan klien. Setiap tahap komunikasi memiliki tantangan dan strategi tersendiri, di mana keberhasilan tahap awal sangat menentukan keberlanjutan hubungan ke tahap berikutnya. Penyelenggaraan asesmen sosial yang efektif bergantung pada kemampuan penyuluh dalam menyesuaikan gaya komunikasi, membangun empati, serta menjaga kesinambungan interaksi secara konsisten. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan secara sabar, empatik, dan manusiawi mampu mendorong perubahan perilaku serta membangun komitmen klien terhadap proses rehabilitasi sosial.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, penyuluh sosial, asesmen, gelandangan, pengemis, penetrasi sosial

ABSTRACT

This research aims to describe the interpersonal communication built by the social counselors of Pontianak City in conducting assessments of the homeless and beggars. The study focused on the gradual interaction between counselors and their clients. The basic theory was the social penetration theory suggested by Irwin Altman and Dalmas A. Taylor, which included four phases: orientation, exploratory affective exchange, affective exchange, and stable exchange. The approach was qualitative with a descriptive method, and the data were collected through deep interviews with the social counselors and a group of homeless and beggars. The results show that the counselors gradually built interpersonal communication and focused on creating a safe feeling, trust, and emotional closeness with the clients. Every stage of communication has its own challenge and strategy, where an early success will define the sustainability of the relationship to the next stage. Implementing an effective social assesment depends on the counselors' ability to adjust their communication style, build empathy, and maintain a consistent interaction with their clients. This research concludes that interpersonal communication conducted with patience, empathy, and humanity can encourage behavioral changes and build clients' commitment to the social rehabilitation process.

Keywords: *Interpersonal Communication, Social Counselors, Assessment, Homeless, Beggars, Social Penetration*

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

RINGKASAN PENELITIAN

Judul skripsi ini adalah "Komunikasi Interpersonal Penyuluh Sosial Kota Pontianak dalam Melaksanakan Asesmen pada Gelandangan dan Pengemis." Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi yang efektif dalam layanan kesejahteraan sosial, khususnya dalam menangani kelompok rentan seperti gelandangan dan pengemis (gepeng). Asesmen merupakan bagian krusial dalam proses intervensi sosial, karena menjadi dasar dalam menentukan bentuk pelayanan atau bantuan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan klien. Dalam praktiknya, keberhasilan asesmen sangat bergantung pada kualitas hubungan interpersonal antara penyuluh sosial sebagai pelaksana asesmen dan klien sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana komunikasi interpersonal dibangun dan dikembangkan oleh penyuluh sosial Kota Pontianak dalam proses asesmen terhadap gepeng.

Penelitian ini menggunakan teori penetrasi sosial yang dikembangkan oleh Irwin Altman dan Dalmas A. Taylor. Teori ini menjelaskan bagaimana hubungan interpersonal berkembang melalui tahapan-tahapan komunikasi yang semakin intens dan mendalam. Terdapat empat tahap utama dalam teori ini, yaitu: tahap orientasi, pertukaran penjajakan afektif, pertukaran afektif, dan pertukaran stabil. Masing-masing tahap merepresentasikan tingkat kedalaman komunikasi dan keterbukaan individu dalam membangun hubungan dengan orang lain. Dengan menggunakan kerangka teori ini, penelitian mengamati bagaimana penyuluh sosial membangun komunikasi dari awal hingga tercapai hubungan yang saling percaya, terbuka, dan produktif dalam konteks pelaksanaan asesmen sosial.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap dua kategori informan, yaitu penyuluh sosial dari Dinas Sosial Kota Pontianak dan beberapa individu dari kalangan gelandangan dan pengemis yang pernah menjadi klien asesmen. Pemilihan informan dilakukan secara purposif, dengan mempertimbangkan pengalaman, keterlibatan langsung, serta kesediaan mereka dalam memberikan informasi yang relevan. Peneliti juga melakukan observasi terhadap proses interaksi penyuluh dan klien sebagai pelengkap data untuk memahami dinamika komunikasi interpersonal yang terjadi. Analisis data dilakukan secara tematik, dengan mengelompokkan hasil temuan berdasarkan empat tahap dalam teori penetrasi sosial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam tahap orientasi, penyuluh sosial Kota Pontianak mengawali interaksi dengan pendekatan yang bersifat humanis dan persuasif. Mereka memperkenalkan diri dengan ramah, menyampaikan tujuan kedatangan, dan membuka percakapan dengan topik ringan untuk mencairkan suasana. Sikap tidak menghakimi dan penggunaan bahasa yang sederhana membuat klien merasa aman dan tidak terancam. Keberhasilan pada tahap ini ditandai dengan menurunnya resistensi dari pihak gepeng dan terciptanya kenyamanan awal dalam komunikasi. Strategi komunikasi pada tahap ini sangat penting sebagai dasar untuk membangun hubungan interpersonal yang lebih dalam.

Selanjutnya, pada tahap pertukaran penjajakan afektif, penyuluh mulai menggali informasi pribadi klien, seperti identitas, latar belakang keluarga, kondisi sosial, serta kebutuhan hidup sehari-hari. Pendekatan dilakukan secara bertahap dan

disesuaikan dengan kesiapan emosional klien. Penyuluh menggunakan gaya komunikasi yang fleksibel dan menyesuaikan bahasa dengan kemampuan lawan bicara. Klien mulai merespon secara lebih terbuka karena merasa dihargai dan tidak ditekan. Validasi informasi dilakukan secara berulang untuk menghindari kesalahan data, mengingat tidak semua klien memberikan informasi yang konsisten. Pada tahap ini, hubungan interpersonal mulai memperlihatkan adanya kedekatan emosional, meskipun masih dalam batas wajar dan profesional.

Tahap pertukaran afektif menjadi momen ketika komunikasi antara penyuluh dan klien berkembang menjadi hubungan yang lebih intens secara emosional. Klien mulai menceritakan pengalaman pribadi yang menyakitkan, seperti konflik keluarga, kehilangan tempat tinggal, atau pengalaman diskriminatif. Penyuluh sosial berperan sebagai pendengar aktif yang menunjukkan empati tanpa menggurui. Respons seperti anggukan, ungkapan simpati, dan kesabaran menjadi bagian penting dari komunikasi dalam tahap ini. Di sisi lain, penyuluh mulai menyampaikan hasil asesmen dan menawarkan bentuk intervensi yang memungkinkan, dengan tetap melibatkan klien dalam proses pengambilan keputusan. Komunikasi dalam tahap ini menunjukkan adanya kepercayaan dan keterlibatan emosional yang mendalam antara kedua belah pihak.

Tahap terakhir, yaitu pertukaran stabil, menggambarkan hubungan interpersonal yang telah terbentuk secara kokoh dan berlangsung secara timbal balik. Pada tahap ini, klien tidak hanya terbuka, tetapi juga menunjukkan partisipasi aktif dalam program-program sosial yang ditawarkan. Mereka bersedia mengikuti pelatihan keterampilan, tinggal di tempat penampungan, atau menjalani proses

rehabilitasi sosial. Penyuluh tidak lagi hanya sebagai fasilitator, tetapi menjadi mitra perubahan yang mendampingi klien dalam menata kembali kehidupan. Monitoring dan evaluasi pun berjalan lebih efektif karena komunikasi berlangsung tanpa hambatan berarti. Stabilitas hubungan ini menjadi indikator keberhasilan penetrasi sosial yang telah melewati tahapan-tahapan sebelumnya dengan baik.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa keberhasilan asesmen sosial terhadap gepeng sangat bergantung pada kemampuan penyuluh dalam membangun komunikasi interpersonal yang sabar, empatik, dan konsisten. Setiap tahap komunikasi memiliki peran penting dalam membuka ruang keterbukaan dan kepercayaan dari klien. Tanpa pendekatan yang tepat sejak tahap orientasi, proses asesmen akan sulit mencapai hasil yang akurat dan efektif. Hubungan yang dibangun secara bertahap terbukti mampu mendorong perubahan perilaku klien dan membentuk komitmen terhadap proses rehabilitasi. Dengan demikian, komunikasi interpersonal bukan hanya alat bantu dalam pelayanan sosial, tetapi merupakan inti dari proses pemulihan dan pemberdayaan sosial.

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi Dinas Sosial dan pekerja sosial lainnya dalam merancang pendekatan komunikasi yang lebih manusiawi dan adaptif. Di sisi lain, keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup wilayah yang sempit dan jumlah informan yang terbatas, sehingga belum dapat digeneralisasi secara luas. Penelitian lanjutan disarankan untuk melibatkan lebih banyak informan dari berbagai kota, serta mengkaji pengaruh faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah daerah atau dukungan keluarga dalam proses rehabilitasi sosial. Penelitian ini juga membuka peluang untuk mengembangkan

strategi pelatihan komunikasi bagi penyuluh sosial agar mereka lebih siap menghadapi dinamika interaksi dengan klien dari kelompok rentan.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: Muhammad Iqbal Arrasyid
Nomor Mahasiswa	: E1101181018
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, 14 Mei 2025
Yang membuat pernyataan

Muhammad Iqbal Arrasyid
NIM. E1101181018

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ini ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan"

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

"Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda. Cuma sekiranya kalau temen temen merasa gagal dalam mencapai mimpi. Jangan khawatir mimpi-mimpi lain bisa diciptakan"

(Windah Basudara)

"Ketika dunia ternyata jahat kepadamu, maka kamu harus menghadapinya. Karena tidak seorangpun yang akan menyelamatkanmu jika kamu tidak berusaha."

(Roronoa Zoro Eps: 376)

"Orang lain gak akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories nya saja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini."

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi berjudul ”Komunikasi Interpersonal Penyuluh Sosial Kota Pontianak Dalam Melaksanakan Asesmen Pada Gelandangan Dan Pengemis” 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, 6 Juni 2025
Penulis,

Muhammad Iqbal Arrasyid
NIM. E1101181018

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 7
1.3 Fokus Penelitian 8
1.4 Rumusan Masalah 8
1.5 Tujuan Penelitian 8
1.6 Manfaat Penelitian 8
1.6.1 Manfaat Teoritis 8
1.6.2 Manfaat Praktis 8
BAB II KAJIAN PUSTAKA **10**
2.1 Definisi Konsep 10
2.1.1 Komunikasi Interpersonal 10
2.1.2 Penyuluh Sosial 13
2.1.3 Asesmen 17
2.1.4 Gelandangan dan Pengemis 19
2.2 Teori Penetrasi Sosial 26
2.3 Penelitian yang Relevan 30
2.4 Alur Pikir Penelitian 33
2.5 Pertanyaan Penelitian 34
BAB III METODE PENELITIAN **35**
3.1 Jenis Penelitian 35
3.2 Langkah-langkah Penelitian 36
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 37
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 38
3.5 Teknik Pengumpulan Data 39
3.6 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 40
3.7 Analisis Data 41
3.7.1 Keabsahan Data 41
3.7.2 Teknik Analisis Data 42
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN **44**
4.1 Profil Dinas Sosial Kota Pontianak 44
4.2 Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial 46

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 49
5.1 Hasil Penelitian.....49
5.1.1 Deskripsi Hasil Observasi.....52
5.1.2 Deskripsi Hasil Wawancara 66
5.2 Pembahasan.....81
5.2.1 Tahap Orientasi 81
5.2.2 Pertukaran Penjajakan Afektif.....85
5.2.3 Pertukaran Afektif 90
5.2.4 Pertukaran Stabil 95
BAB VI PENUTUP 100
6.1 Simpulan 100
6.2 Saran 101
6.3 Keterbatasan Penelitian.....102
DAFTAR PUSTAKA 104
LAMPIRAN 106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Asesmen Gelandangan dan Pengemis Rehabilitasi Sosial.....5
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Dinas Sosial Kota Pontianak 44
Gambar 4.2 Unit Pelayanan Rehabilitasi Sosial Kota Pontianak.....46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara 106
Lampiran 2 Panduan Observasi 108
Lampiran 3 Hasil Wawancara Informan Pihak Dinas Sosial Kota Pontianak 109
Lampiran 4 Hasil Wawancara Informan Pihak Dinas Sosial Kota Pontianak 114
Lampiran 5 Hasil Wawancara Informan Gelandangan 118
Lampiran 6 Hasil Wawancara Informan Pengemis 122
Lampiran 7 Hasil Observasi 126
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian 128
Lampiran 9 Surat Tugas 129
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup 131

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu permasalahan yang masih dihadapi oleh negara Indonesia yaitu masalah kemiskinan. Masalah kemiskinan merupakan masalah yang kompleks sehingga menjadi prioritas pembangunan. Kemiskinan memiliki beberapa ciri umum di antaranya; ketidakmampuan memenuhi kebutuhan konsumsi dasar (pangan, sandang, papan), ketiadaan akases terhadap kebutuhan hidup dasar lainnya (kesehatan, pendidikan, air bersih dan transportasi), ketiadaan jaminan masa depan (karena tiadanya investasi untuk pendidikan dan keluarga).[1]

Masalah kemiskinan memunculkan masalah sosial lain seperti gelandangan dan pengemis. Sebagai gejala sosial, masalah gelandangan dan pengemis hadir di tengah-tengah masyarakat saat ini. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) Pasal 34 (1) menyatakan bahwa: "Fakir miskin dan anak-anak yang terlantar dipelihara oleh negara". Berdasarkan rumusan pasal tersebut bahwa negara yang berperan memelihara fakir miskin dan anak-anak terlantar. Sebagai pelaksana dari Pasal 34 (1) UUD 1945 tersebut selanjutnya dikeluarkan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2011 tentang penanganan fakir miskin.[2]

---

[1] Sumanta, Jaka. (2005). *Fenomena Lingkaran Kemiskinan Indonesia- Analisis Ekonometri Regional Dana Panel Propinsi Tahun 1999-2002*. Tesis Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik. Depok: Universitas Indonesia.

[2] Sihombing, Yuliani dan Windriyanti. (2020). *Pelaksanaan Program Rehabilitasi Sosial Bagi Gelandangan Dan Pengemis Di Balai Rehabilitasi Sosial Gelandangan Dan Pengemis Di Pulau Jawa*. Jurnal Ilmiah Rehabilitasi Sosial Vol. 2 No. 2.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa pengertian gelandangan dan pengemis, yaitu: gelandangan adalah "orang yang tidak punya tempat tinggal tetap, tidak tentu pekerjaannya,berkeliaran, mondar-mandir kesana-sini, tidak tentu tujuannya, bertualang".[3] Berikutnya, pengemis adalah "orang yang meminta-minta".[4] Sehingga gelandangan dan pengemis dapat diartikan orang-orang yang tidak mempunyai tempat tinggal atau rumah dan pekerjaan yang tetap atau layak, berkeliaran di dalam kota, makan-minum serta tidur di sembarang tempat. Dalam keterbatasan ruang lingkup sebagai gelandangan tersebut, mereka berjuang untuk mempertahankan hidup di daerah perkotaan dengan berbagai macam strategi, seperti menjadi pemulung, pengemis, pengamen, dan pengasong.[5]

Permasalahan pengemis yang ada di Pontianak ini cukup memperhatikan, karena banyaknya pengemis terutama anak- anak di bawah umur yang mengemis di warung kopi dan di tempat-tempat umum yang terdapat keramaian masyarakat di Kota Pontianak. Meningkatnya jumlah gelandangan dan pengemis tidak bisa dihindari keberadaannya dalam kehidupan masyarakat di Kota Pontianak. Salah satu faktor yang mempengaruhi masalah ini adalah faktor kemiskinan. Keterbatasan lapangan pekerjaan yang tersedia serta pengetahuan, pendidikan dan keterampilan yang rendah menyebabkan mereka mencari nafkah untuk mempertahankan hidupnya dengan cara mengemis. Oleh karena itu, peran Dinas Sosial untuk

---

[3] Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Bahasa, 2012, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi ke-3 , Balai Pustaka, Jakarta, hlm 281.
[4] Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Bahasa, 2012, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi ke-3 , Balai Pustaka, Jakarta, hlm 532.
[5] Fadri, Zainal. (2019). *Upaya Penanggulangan Gelandangan Dan Pengemis (Gepeng) Sebagai Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (Pmks) Di Yogyakarta*. Jurnal Pengembangan Masyarakat islam Vol. 10, No. 1.

menangani pengemis di Kota Pontianak perlu dilakukan dengan diberikan pembinaan.[6]

Dinas sosial bukan satu-satunya instansi yang menangani pengemis. Dinas sosial bekerja sama dengan Satpol PP, Polisi dan Dinas Perhubungan dalam mengatasi para gelandangan dan pengemis yang ada di sekitar Kota Pontianak. Dinas Sosial di Kota Pontianak mempunyai salah satu tugas yaitu melaksanakan pembinaan atau penanganan terhadap para pengemis.

Pemerintah menyediakan lembaga Unit Pelayanan Rehabilitasi Sosial (UPRS) atau panti sosial untuk gelandangan dan pengemis. Unit Pelayanan Rehabilitasi Sosial (UPRS) ini bertugas untuk melaksanakan pelayanan rehabilitasi sosial penyandang masalah kesehjateraan sosial, khususnya gelandangan dan pengemis. Rehabilitasi sosial merupakan upaya yang ditujukkan kembali seseorang ke dalam kehidupan masyarakat dengan cara membantunya menyesuaikan diri dengan keluarga, masyarakat, dan pekerjaan.

Proses asesmen dimulai dengan gelandangan dan pengemis yang ditemukan oleh pihak berwajib (Satpol PP, Polisi dan Dinas Perhubungan) berdasarkan informasi maupun survei. Kemudian, para gelandangan dan pengemis tersebut dibawa ke Dinas Sosial Kota Pontianak untuk interogasi singkat terkait identitas terlebih dahulu. Lebih lanjut, mereka akan dibawa ke Unit Pelayanan Rehabilitasi Sosial (UPRS) untuk mengikuti proses asesmen.

---

[6] Ferananda, Risky Aditya. (2019). *Kinerja Dinas Sosial Kota Pontianak Dalam Menangani Pengemis Di Kota Pontianak*. Jurnal S-1Ilmu Administrasi Publik.

Sebelum melakukan proses asesmen ini gelandangan dan pengemis diistirahatkan selama satu hari di UPRS. Tahap berikutnya, proses asesmen ini dilakukan oleh dua orang penyuluh sosial yang menangani beberapa gelandangan dan pengemis dengan diberikan beberapa pertanyaan secara tatap muka. Adapun penyuluh sosial yang terlibat saat turun lapangan saat proses asesmen ialah Muhammad Makhribi, S.Sos dan Andre Ferlianto. Proses asesmen berlangsung selama 15 hingga 30 menit, hasil dari proses asesmen ini dapat ditindak lanjuti apakah gelandangan dan pengemis akan direhabilitasi atau dipulangkan oleh pihak Dinas Sosial Kota Pontianak dengan berbagai pertimbangan.

Masalah yang dihadapi dalam melaksanakan asesmen ini juga belum baik, adanya masalah komunikasi interpersonal dalam pelaksanaan asesmen tersebut, diantaranya gelandang dan pengemis yang tidak mau berbicara saat berinteraksi dengan pihak penyuluh sosial. Namun adapula gelandangan dan pengemis yang mau berinteraksi namun enggan terbuka menjawab seluruh pertanyaan dari penyuluh sosial. Selebihnya penyuluh sosial mengalami hambatan komunikasi interpersonal saat gelandangan dan pengemis kebingungan serta menolak mengikuti asesmen karena takut diangkut dan ditahan. Hal ini terjadi ketika penyuluh sosial mendatangi gelandangan dan pengemis yang bersangkutan. Saat mereka diajak ke UPRS untuk melaksanakan asesmen, para gelandangan dan pengemis tersebut menolak ikut bersama petugas yang berwajib dikarenakan khawatir akan dibawa dan tidak dipulangkan kembali.

Masalah berikutnya yang dialami ialah adanya keterbatasan komunikasi antar penyuluh sosial dengan gelandangan dan pengemis. Beberapa gelandangan dan

pengemis yang ditemukan oleh penyuluh sosial memiliki keterbatasan seperti, tuna wicara, tidak kooperatif saat berkomunikasi serta merupakan penyandang disabilitas. Hal di atas yang menyebabkan komunikasi interpersonal antar penyuluh sosial dan gelandangan serta pengemis kurang efektif. Sehingga, masalah pelaksanaan asesmen ini menjadi hambatan Penyuluh Sosial dalam proses asasmen.

Tabel 1.1 Data Asesmen Gelandangan dan Pengemis Rehabilitasi Sosial di UPRS Kota Pontianak Tahun 2023-2024

Tahun	Kategori	Jumlah
2023	Gelandangan	42 jiwa
	Pengemis	42 jiwa
2024	Gelandangan	48 jiwa
	Pengemis	40 jiwa

Sumber: Dinas Sosial Kota Pontianak, 2024

Peneliti sudah mendapatkan data dari tahun 2023 hingga tahun 2024. Saat pra penelitian, peneliti juga telah mewawancarai salah satu penyuluh sosial yang ada di Unit Pelayanan Rehabilitasi Sosial (UPRS), informan mengatakan bahwa masalah tidak tercapainya asesmen ini didasari pada gelandangan dan pengemis yang tidak ikut melaksanakan proses asesmen.

Pada tabel data di atas, dari jumlah total 88 orang gelandangan dan pengemis, hanya 58 orang gelandangan dan pengemis yang berhasil ditangkap oleh pihak berwajib lalu diserahkan ke Dinas Sosial Kota Pontianak untuk melaksanakan asesmen. Sedangkan 30 orang gelandangan dan pengemis tidak ikut melaksanakan asesmen dikarenakan adanya penolakan ketika penyuluh sosial melakukan

asesmen. Adanya penolakan ini menjadi masalah penyuluh sosial dalam melakukan asesmen tersebut. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji bagaimana pelaksanaan asesmen di Unit Pelayanan Rehabilitasi Sosial (UPRS), mengingat bahwa gelandangan dan pengemis merupakan masalah yang cukup mengakar di Indonesia, termasuk di Kota Pontianak.

Penyuluh Sosial adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup. tugas, tanggung jawab, dan wewenang untuk melaksanakan kegiatan penyuluhan bidang kesejahteraan sosial yang diduduki oleh Pegawai Negeri Sipil dengan hak dan kewajiban yang diberikan secara penuh oleh pejabat yang berwenang.[7] Penyuluh Sosial berkedudukan sebagai pelaksana teknis fungsional penyuluhan sosial pada unit kerja Departemen Sosial, Dinas/Instansi yang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di bidang kesejahteraan sosial Kota Pontianak.

Penyuluh sosial diharapkan mampu melaksanakan sebagai peranan simulator, orang yang bisa memberikan rangsangan kepada masyarakat lokal untuk melakukan perubahan. Sebagai fasilitator, dapat memberikan kemudahan atau akses kepada layanan sehingga dapat terjadinya perubahan dan dapat mengkoordinasikan berbagai sistem sumber sehingga mengarah pada tujuan yang sama untuk melakukan perubahan.

Permasalahan ini menjadi semakin kompleks ketika komunikasi yang dibangun tidak mampu menggugah rasa aman dan keterbukaan dari pihak gepeng. Diperlukan strategi komunikasi interpersonal yang tidak hanya menekankan penyampaian informasi, tetapi juga membangun empati dan kepercayaan secara

[7] Pusat Penyuluhan Sosial. (2019). *Pedoman Umum Penyuluh Sosial.* Jakarta: Kementrian Sosial Republik Indonsesia.

bertahap. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara lebih dalam bagaimana pola komunikasi interpersonal penyuluh sosial berlangsung, termasuk kendala, strategi, serta dinamika hubungan yang terjadi. Penelitian ini berupaya memperdalam pemahaman terhadap proses komunikasi sebagai alat utama dalam pelaksanaan asesmen yang efektif dan manusiawi.

Pada pelaksanaan asesmen terhadap gelandangan dan pengemis, komunikasi interpersonal menjadi bagian penting bagi penyuluh sosial. Melalui komunikasi interpersonal yang efektif memungkinkan penyuluh sosial dapat membangun hubungan yang saling percaya, memahami kebutuhan individu dan memberikan dukungan yang tepat. Komunikasi interpersonal penting untuk menggali informasi mengenai latar belakang dan kebutuhan gelandangan dan pengemis pada saat asesmen berlangsung. Penyuluh sosial juga dapat menggunakan komunikasi interpersonal dalam aspek keterbukaan, empati, dan dukungan dalam meningkatkan kinerja serta efektivitas program yang dijalankan.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Adanya hambatan komunikasi interpersonal dalam pelaksanaan asesmen gelandangan dan pengemis.
2. Tidak tercapainya tujuan asesmen dalam menangani gelandangan dan pengemis di Kota Pontianak.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, adapun fokus penelitian yang hendak diteliti ialah mengenai komunikasi interpersonal penyuluh sosial Kota Pontianak dalam melaksanakan asesmen pada gelandangan dan pengemis.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diangkat ialah "Bagaimana Komunikasi Interpersonal Penyuluh Sosial Kota Pontianak dalam melaksanakan Asesmen pada Gelandangan dan Pengemis?"

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Interpersonal Penyuluh Sosial Kota Pontianak dalam melaksanakan Asesmen pada Gelandangan dan Pengemis.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berharga bagi perkembangan ilmu komunikasi serta memenuhi informasi dalam bidang komunikasi interpersonal. Mampu memberikan wawasan bagi humas dalam meningkatkan komunikasi interpersonal terlebih dalam instansi.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan pandangan mengenai bagaimana komunikasi interpersonal penyuluh sosial kota

pontianak dalam melaksanakan asesmen pada gelandangan dan pengemis serta dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk melaksanakan penelitian sejenis secara mendalam. Serta memberikan masukan bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas peran humas.