

KOMUNIKASI ANTARPERSONAL DALAM PROSES REHABILITASI SOSIAL DI RUMAH SINGGAH DINAS SOSIAL KOTA BEKASI

Yevi Herviyanti

Program Magister Komunikasi Koorporat, Fakultas Falsafah dan Peradaban, Universitas
Paramadina

Email : yevi.herviiyanti@students.paramadina.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran komunikasi antarpersonal dalam proses rehabilitasi sosial di Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bekasi. Komunikasi antarpersonal memiliki peran penting dalam membangun hubungan kepercayaan antara pekerja, baik P3K paruh waktu maupun pekerja harian lepas, dengan warga binaan atau Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) seperti anak jalanan, gelandangan, pengemis, dan kelompok rentan lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui teknik wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas rehabilitasi sosial sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi antarpersonal yang meliputi keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Rumah Singgah memiliki 18 pegawai yang terdiri dari 13 P3K paruh waktu dan 5 pekerja harian lepas. Program pembinaan yang diberikan meliputi bimbingan mental, fisik, dan spiritual yang telah berjalan dengan baik bersama narasumber profesional. Meskipun layanan ditetapkan maksimal 7 hari, dalam praktiknya sering melebihi waktu karena kendala penelusuran data identitas PPKS. Selama proses tersebut, Dinas Sosial melakukan rujukan dan kolaborasi dengan berbagai instansi, termasuk pemerintah daerah lain dan Kementerian Sosial. Hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan anggaran, kurang optimalnya koordinasi, keterbatasan SDM, serta kesulitan komunikasi dengan PPKS tertentu. Upaya yang dilakukan antara lain meningkatkan pelayanan, memperkuat kerja sama, dan memperluas jejaring dengan lembaga terkait. Kesimpulannya, komunikasi antarpersonal yang efektif berperan penting dalam meningkatkan keberhasilan rehabilitasi sosial dan mendorong kemandirian PPKS.

Kata Kunci: Komunikasi Antarpersonal, Rehabilitasi Sosial, Rumah Singgah, Dinas Sosial Kota Bekasi

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of interpersonal communication in the social rehabilitation process at the Bekasi City Social Service Shelter. Interpersonal communication plays a crucial role in building trust between staff members, including part-time government employees (P3K) and daily contract workers (PHL), and beneficiaries known as People with Social Welfare Problems (PPKS), such as street children, homeless individuals, beggars, and other vulnerable groups. This research uses a qualitative approach with a case study method, employing in-depth interviews, participatory observation, and documentation as data collection techniques. The findings indicate that the effectiveness of social rehabilitation is strongly influenced by the quality of interpersonal communication, which includes openness, empathy, supportiveness, positive attitudes, and equality. The shelter employs 18 staff members, consisting of 13 part-time P3K workers and 5 daily contract workers. The Social Service has implemented various development programs, including mental, physical, and spiritual guidance, delivered by qualified professionals. Although the service duration is set at a maximum of seven days, in practice it often exceeds this limit due to challenges in tracing personal data and identifying beneficiaries. During this process, the Social Service conducts referrals and collaborates with various institutions, including other regional governments and

the Ministry of Social Affairs. The main obstacles include limited budget, suboptimal coordination, limited human resources, and communication difficulties with certain beneficiaries. Efforts to address these challenges include maximizing service delivery, strengthening collaboration, and expanding networks with relevant institutions. In conclusion, effective interpersonal communication significantly enhances the success of social rehabilitation and promotes behavioral change and independence among beneficiaries.

Keywords: Interpersonal Communication, Social Rehabilitation, Shelter, Bekasi City Social Services

PENDAHULUAN

Rehabilitasi sosial merupakan salah satu bentuk pelayanan kesejahteraan sosial yang bertujuan memulihkan dan mengembangkan kemampuan individu agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan bermasyarakat. Rumah singgah sebagai unit pelayanan sosial memiliki peran strategis dalam memberikan pembinaan, perlindungan, serta pemberdayaan bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial.

Rumah Singgah yang berada di bawah naungan Dinas Sosial Kota Bekasi berfungsi sebagai tempat penampungan sementara bagi warga binaan sosial sebelum mendapatkan intervensi lanjutan. Dalam proses rehabilitasi tersebut, komunikasi antarpersonal antara pekerja sosial dan warga binaan menjadi faktor kunci keberhasilan program. Pada pelaksanaan program yang ada di rumah singgah faktor komunikasi menjadi faktor utama yang menentukan kerjasama yang baik dalam penanganan PPKS di Rumah Singgah tersebut. Aktivitas para pegawai dimulai dari memandikan PPKS yang tidak mandiri lalu memberi makan dan membersihkan ruangan PPKS di lanjut dengan olahraga pagi dan siraman rohani berupa ceramah baik dari pembimbing Rohani Islam maupun dari pembimbing Rohani Non Muslim yang secara rutin dilaksanakan seminggu 2 (dua) kali oleh Instruktur olahraga , Ustadz untuk pembimbing muslim dan Pendeta untuk yang Non Muslim yang memiliki kompetensi di bidangnya.

Dalam berkegiatan tersebut komunikasi antarpersonal tidak hanya

berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan emosional, menumbuhkan kepercayaan, serta memotivasi perubahan perilaku. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengetahui bagaimana komunikasi antarpersonal diterapkan dalam proses rehabilitasi sosial di rumah singgah khususnya antar pegawai pelaksana pelayanan di Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bekasi Rehabilitasi sosial merupakan proses refungsionalisasi dan pengembangan kapasitas individu agar mampu berfungsi sosial secara optimal. Program rehabilitasi di rumah singgah biasanya meliputi: Asesmen sosial Konseling individu Bimbingan mental dan spiritual Pelatihan keterampilan Reintegrasi sosial

Proses rehabilitasi sosial di Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bekasi merupakan rangkaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang termasuk dalam kategori Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) seperti anak jalanan, gelandangan, pengemis, lansia terlantar, dan kelompok rentan lainnya. Tujuan dari rehabilitasi sosial ini adalah untuk memulihkan fungsi sosial individu agar mereka dapat kembali menjalankan kehidupan secara wajar di masyarakat

Proses rehabilitasi sosial biasanya dimulai dari tahap penjangkauan atau penertiban, yaitu ketika petugas Dinas Sosial atau tim gabungan menemukan PPKS di jalanan atau tempat umum. Setelah itu mereka dibawa ke rumah singgah untuk mendapatkan pelayanan sementara. Tahap berikutnya adalah asesmen atau pendataan, yaitu proses

pengumpulan informasi mengenai identitas, latar belakang sosial, kondisi kesehatan, serta permasalahan yang dihadapi oleh PPKS.

Asesmen ini dilakukan oleh petugas rumah singgah untuk menentukan jenis pelayanan yang tepat. Selanjutnya dilakukan pembinaan dan bimbingan, yang meliputi bimbingan mental, bimbingan sosial, bimbingan fisik, dan bimbingan spiritual. Dalam tahap ini warga binaan juga diberikan motivasi, konseling, serta arahan agar mereka dapat memperbaiki kondisi hidupnya.

Tahap berikutnya adalah penelusuran keluarga dan proses reunifikasi, yaitu upaya untuk menghubungkan kembali PPKS dengan keluarga atau pihak yang bertanggung jawab terhadap mereka. Jika keluarga tidak ditemukan atau kondisi tertentu tidak memungkinkan, maka dilakukan rujukan ke lembaga sosial lain seperti panti sosial milik pemerintah atau lembaga swasta.

Tahap terakhir adalah Terminasi atau pemulangan, yaitu Ketika PPKS telah mendapatkan penanganan atau pelayanan rehabilitasi sosial yang diperlukan dan siap untuk kembali ke keluarga atau masyarakat. Secara umum, pelayanan di rumah singgah bersifat sementara dengan waktu layanan maksimal sekitar **7 hari**, namun dalam praktiknya dapat lebih lama apabila proses penelusuran identitas atau koordinasi dengan instansi terkait masih berlangsung. Dengan adanya proses rehabilitasi sosial ini, diharapkan PPKS dapat memperoleh perlindungan, pembinaan, serta kesempatan untuk kembali menjalankan fungsi sosialnya secara mandiri di masyarakat.

Metodologi Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan **pendekatan kualitatif** dengan metode **studi kasus**. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam fenomena komunikasi antarpersonal yang terjadi antara petugas di Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bekasi dalam menjalankan tugas pelayanan sosial terhadap Pemerlu

Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS).

Menurut John W. Creswell, penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari suatu masalah sosial atau kemanusiaan. Metode studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu lokasi tertentu, yaitu Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bekasi, sehingga peneliti dapat menggali informasi secara lebih mendalam mengenai pola komunikasi yang terjadi di dalamnya.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bekasi yang beralamat di Jalan Bengkong Raya Padurenan Kecamatan Mustika Jaya Bekasi

3. Subjek dan Informan Penelitian

Subjek penelitian ini adalah petugas atau pegawai Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bekasi yang terlibat langsung dalam proses pelayanan dan rehabilitasi sosial. Informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti.

Informan penelitian dapat terdiri dari:

1. Koordinator atau penanggung jawab rumah singgah
2. Petugas atau staf pelayanan sosial
3. Pekerja sosial atau petugas pendamping rehabilitasi sosial
4. Pegawai yang terlibat dalam penanganan PPKS seperti Perawat, Petugas Dapur dan Administarsi

Jumlah informan dapat disesuaikan dengan kebutuhan penelitian hingga data yang diperoleh dianggap cukup dan mencapai kejenuhan data (data saturation).

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

a. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara dilakukan secara langsung dengan para petugas rumah singgah untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman mereka dalam melakukan komunikasi antar personal dalam menjalankan tugas pelayanan sosial.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas komunikasi yang terjadi antara petugas rumah singgah, baik dalam koordinasi kerja maupun dalam penanganan PPKS.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa dokumen resmi, laporan kegiatan, arsip, serta foto kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan di rumah singgah.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara bertahap sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada model analisis interaktif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan yaitu:

1. Reduksi Data

Proses pemilihan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing)

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan dari data yang telah dianalisis sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bekasi yang

berfungsi sebagai tempat penampungan sementara bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan bahwa komunikasi antarpersonal memiliki peran penting dalam mendukung proses pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi para warga binaan.

Jumlah pegawai yang bertugas di Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bekasi sebanyak 18 orang yang terdiri dari 13 orang Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K) paruh waktu dan 5 orang pekerja harian lepas. Para pegawai tersebut memiliki tugas yang berbeda-beda, mulai dari pelayanan sosial, administrasi, perawatan kesehatan, hingga pemenuhan kebutuhan dasar bagi warga binaan sosial.

Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari, komunikasi antarpersonal terjadi secara intensif antara pegawai dalam melakukan koordinasi penanganan PPKS. Komunikasi tersebut terlihat dalam berbagai aktivitas seperti proses penerimaan warga binaan, pendataan identitas, pemberian layanan dasar, pelaksanaan pembinaan mental dan spiritual, hingga proses reunifikasi dengan keluarga.

Program rehabilitasi sosial yang dilaksanakan di rumah singgah meliputi beberapa kegiatan pembinaan seperti bimbingan mental, bimbingan fisik, serta bimbingan spiritual. Kegiatan tersebut dilaksanakan secara rutin dengan melibatkan narasumber yang memiliki kompetensi di bidangnya, seperti instruktur olahraga, ustadz, dan pendeta. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan motivasi serta membantu pemulihan kondisi psikologis dan sosial warga binaan.

Dalam proses pelayanan, waktu penanganan PPKS secara umum dibatasi maksimal selama tujuh hari. Namun dalam praktiknya, waktu tersebut sering kali melebihi batas yang telah ditentukan karena adanya proses penelusuran identitas dan pencarian keluarga warga binaan. Banyak PPKS yang tidak memiliki dokumen identitas sehingga petugas harus melakukan koordinasi dengan Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil untuk melakukan pemadanan data.

Selain itu, Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bekasi juga melakukan kerja sama dengan berbagai instansi lain dalam proses rujukan dan reunifikasi. Kerja sama tersebut melibatkan dinas sosial dari kabupaten/kota lain, dinas sosial provinsi, serta Kementerian Sosial melalui Sentra Terpadu Pangudi Luhur yang berada di wilayah Bekasi Timur.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya beberapa hambatan dalam proses penanganan PPKS. Hambatan tersebut antara lain keterbatasan anggaran untuk pelaksanaan program pembinaan, keterbatasan jumlah sumber daya manusia, serta koordinasi yang belum optimal dalam proses rujukan bagi kelompok tertentu seperti lansia terlantar yang tidak mandiri.

Selain itu, terdapat pula hambatan komunikasi yang terjadi antara petugas dengan warga binaan. Hambatan tersebut muncul karena perbedaan latar belakang sosial, kondisi psikologis warga binaan yang mengalami trauma, serta kendala bahasa pada beberapa PPKS yang hanya menggunakan bahasa daerah atau memiliki disabilitas rungu wicara.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, petugas rumah singgah berupaya memaksimalkan pelayanan kepada PPKS melalui kerja sama tim yang baik antar pegawai serta memperluas jaringan kerja sama dengan berbagai lembaga sosial dan organisasi kesejahteraan masyarakat yang memiliki program rehabilitasi khusus.

PEMBAHASAN

Komunikasi antarpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung efektivitas proses rehabilitasi sosial di Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bekasi. Hal ini sejalan dengan teori komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh Joseph A. DeVito yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif ditandai dengan adanya keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam interaksi.

Pertama, aspek keterbukaan terlihat dari adanya pertukaran informasi yang dilakukan antar pegawai dalam menangani warga binaan sosial. Keterbukaan ini memungkinkan setiap petugas untuk saling berbagi informasi mengenai kondisi PPKS sehingga proses penanganan dapat dilakukan secara lebih terkoordinasi. Melalui komunikasi yang terbuka, setiap petugas dapat memberikan masukan serta solusi terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan sosial.

Kedua, empati menjadi salah satu unsur penting dalam komunikasi antara petugas dengan warga binaan sosial. Banyak PPKS yang memiliki latar belakang kehidupan yang sulit, seperti kemiskinan, keterlantaran, maupun trauma psikologis. Oleh karena itu, petugas rumah singgah dituntut untuk mampu memahami kondisi emosional warga binaan sehingga proses pembinaan dapat dilakukan secara lebih humanis dan persuasif.

Ketiga, sikap saling mendukung antar pegawai juga menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Dalam menangani permasalahan sosial yang kompleks, kerja sama tim menjadi sangat diperlukan. Dukungan antar pegawai membantu meningkatkan motivasi kerja serta mempermudah penyelesaian berbagai kendala yang muncul dalam proses pelayanan.

Keempat, sikap positif yang ditunjukkan oleh para petugas juga berperan dalam membangun hubungan yang baik antar pegawai maupun dengan warga binaan. Sikap positif tersebut tercermin dari cara petugas memberikan pelayanan yang ramah, sabar, serta menghargai setiap individu yang berada di rumah singgah.

Kelima, kesetaraan dalam komunikasi juga terlihat dari adanya penghargaan terhadap peran masing-masing pegawai dalam organisasi. Meskipun memiliki tugas yang berbeda-beda, setiap pegawai memiliki tanggung jawab yang sama dalam memberikan pelayanan sosial kepada PPKS.

Temuan penelitian ini juga dapat dijelaskan melalui teori penetrasi sosial

yang dikemukakan oleh Altman dan Taylor. Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa hubungan interpersonal berkembang secara bertahap melalui proses pengungkapan diri. Dalam konteks rumah singgah, hubungan kerja antar pegawai yang awalnya bersifat formal dapat berkembang menjadi hubungan yang lebih terbuka dan kooperatif seiring dengan meningkatnya intensitas interaksi dan kepercayaan antar anggota tim.

Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa hambatan dalam proses komunikasi, seperti keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, serta perbedaan latar belakang sosial dan bahasa warga binaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan proses rehabilitasi sosial tidak hanya bergantung pada kemampuan komunikasi petugas, tetapi juga pada dukungan kelembagaan serta ketersediaan sumber daya yang memadai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai komunikasi antarpersonal petugas di Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bekasi, dapat disimpulkan bahwa komunikasi antarpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan proses rehabilitasi sosial bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Komunikasi yang terjalin antar pegawai membantu memperlancar koordinasi kerja, pertukaran informasi, serta pengambilan keputusan dalam penanganan warga binaan sosial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antarpersonal yang efektif ditandai dengan adanya keterbukaan, empati, sikap saling mendukung, sikap positif, serta kesetaraan antar pegawai sebagaimana dikemukakan oleh teori komunikasi interpersonal dari Joseph A. DeVito. Melalui komunikasi yang baik, para petugas dapat bekerja sama dalam memberikan pelayanan sosial yang lebih optimal kepada PPKS.

Selain itu, komunikasi antarpersonal juga berperan dalam mengatasi berbagai kendala yang muncul

dalam proses rehabilitasi sosial, seperti keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, serta kesulitan dalam berkomunikasi dengan beberapa kategori PPKS yang memiliki latar belakang sosial dan psikologis yang berbeda. Dengan adanya komunikasi yang efektif, para petugas dapat saling bertukar informasi, memberikan dukungan, serta membangun kerja sama tim dalam menangani permasalahan yang dihadapi.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan dalam proses komunikasi antar pegawai, antara lain perbedaan latar belakang sosial, keterbatasan jumlah tenaga kerja, serta kondisi psikologis warga binaan yang terkadang menyulitkan proses interaksi dan komunikasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan koordinasi antar petugas, serta pengembangan jejaring kerja sama dengan berbagai lembaga terkait untuk mendukung proses rehabilitasi sosial secara lebih efektif.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komunikasi antarpersonal yang efektif antar pegawai merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan keberhasilan program rehabilitasi sosial serta mendorong perubahan perilaku dan kemandirian bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang mendapatkan pelayanan di Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bekasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Irwin Altman., & Dalmas Taylor. (1973). *Social Penetration: The Development of Interpersonal Relationships*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Charles R. Berger., & Richard J. Calabrese. (1975). Some explorations in initial interaction and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication. *Human Communication Research*, 1(2), 99–112.
- Herbert Blumer. (1969). *Symbolic Interactionism: Perspective and*

- Method*. Berkeley: University of California Press.
- John W. Creswell. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Joseph A. DeVito. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (14th ed.). New York: Pearson Education.
- Norman K. Denzin., & Yvonna S. Lincoln. (2011). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Matthew B. Miles., A. Michael Huberman., & Johnny Saldaña. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- George Herbert Mead. (1934). *Mind, Self, and Society*. Chicago: University of Chicago Press.
- George C. Homans. (1961). *Social Behavior: Its Elementary Forms*. New York: Harcourt Brace.
- Peter M. Blau. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley & Sons.