

# EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DINAS KESEJAHTERAAN SOSIAL KOTA SAMARINDA DALAM MENSOSIALISASIKAN BANTUAN USAHA EKONOMI PRODUKTIF (UEP) DI KOTA SAMARINDA

Husin<sup>1</sup>  
Finnah Fourqoniah<sup>2</sup>  
Kezia Arum Sary<sup>3</sup>

## *Abstrak*

*Fenomena sosial yang seringkali luput dari perhatian para intelektual di negara berkembang, khususnya di Indonesia adalah permasalahan hak azasi dari sekelompok penduduk yang telah melampaui usia lanjut dan terlantar; lansia terlantar. faktor-faktor permasalahan ini semakin kompleks karena jumlah mereka semakin bertambah, seiring dengan semakin bertambahnya angka harapan hidup. Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas komunikasi Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda Dalam Memberikan Bantuan Usaha Ekonomi Produktif (UEP) di Kota Samarinda Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Sensitivitas Retoris, dimana teori ini menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif muncul dari sensitivitas dan peduli dalam menyelesaikan apa yang dikatakan kepada komunikan. Sensitivitas retorik mewujudkan kepentingan sendiri, kepentingan orang lain, dan sikap situasional. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Komunikasi Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda dalam memberikan bantuan usaha ekonomi produktif (UEP) di Kota Samarinda yaitu sangat efektif. Penulis telah mengamati terjadinya efektivitas komunikasi yang efektif melalui hasil observasi di lapangan maupun ketika melakukan wawancara kepada pihak informan dan key informan dengan menganalisis lima kualitas umum efektivitas komunikasi diantaranya adalah keterbukaan, empati sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.*

**Kata Kunci:** *Efektivitas Komunikasi, Dinas Kesejahteraan Sosial dan Lansia*

## **Pendahuluan**

Program bantuan sosial merupakan salah satu komponen Program Jaminan Sosial yang menjadi bentuk program Dinas kesejahteraan Sosial atau pemerintah

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [husien.alkatiri@gmail.com](mailto:husien.alkatiri@gmail.com)

<sup>2</sup> Finnah Furqoniah, Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> Kezia Arum Sary, Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

daerah yang sangat peduli terhadap kondisi masyarakat yang miskin dan terlantar. Program ini merupakan implementasi Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat (1) Program Bantuan Jaminan Sosial Lanjut Usia merupakan upaya pelayanan sosial pemerintah kepada masyarakat tidak mampu atau miskin dan terlantar. Upaya ini bermaksud sebagai perlindungan dan sekaligus pemberian jaminan penghidupan yang layak bagi sesama manusia. Pemberian jaminan sosial ini di arahkan untuk memenuhi kebutuhan dasar lanjut usia tidak potensial mencakup pemberian makanan, peningkatan gizi, dan pemeliharaan kesehatan. Penerima jaminan sosial ini adalah lanjut usia yang berusia 60 tahun ke atas yang tidak potensial, hidup sangat tergantung bantuan orang lain, tidak memiliki sumber penghasilan tetap dan terlantar.

Kementerian Sosial terus melakukan upaya dalam mewujudkan bantuan Usaha Ekonomi Produktif (UEP) kepada Lanjut Usia (lansia), salah satunya memberikan bantuan asistensi bagi lanjut usia melalui lembaga sosial, namun prioritas pemberian bantuan difokuskan pada lansia miskin dan terlantar. Pelayanan dan jaminan sosial bagi lanjut usia merupakan kebijakan pemerintah dalam rangka pemberian subsidi langsung tunai kepada lanjut usia tidak potensial yang dalam pelaksanaannya perlu mendapatkan perhatian khusus dan dukungan dari berbagai pihak baik di Pusat maupun Daerah. Sesuai dengan program yang telah ditetapkan Kementerian Sosial, terkait komitmen menjamin kesejahteraan lansia khususnya lansia miskin dan terlantar, melalui pelayanan dan jaminan sosial, berupa subsidi langsung tunai kepala lansia tidak potensial ini tentunya Dinas Kesejahteraan Sosial Kalimantan timur sebagai panjang tangan Kementerian Sosial di daerah sangat siap dan mendukung sepenuhnya program tersebut, terlebih lansia miskin terlantar juga masuk dalam kategori Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial, sehingga sudah menjadi tugas dan tanggung jawab seluruh instansi sosial guna bersama-sama menangani dan mewujudkan kesejahteraan bagi lansia miskin dan terlantar.

Bantuan Usaha Ekonomi Produktif (UEP) merupakan program pemerintah melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2008. Dengan adanya intruksi tersebut Menteri Koordinator Bidang Perekonomian, Menteri Kesejahteraan Rakyat, Menteri Sosial, Menteri Dalam Negeri, Kepala Badan Pusat Statistik, segera mengkoordinasikan pelaksanaan program dengan melibatkan menteri-menteri terkait. Selanjutnya Gubernur dan Wali Kota beserta jajaran setingkat kecamatan memberikan dukungan terhadap pelaksanaan dan pengawasan program bantuan Usaha Ekonomi Produktif (UEP) kepada Lansia Miskin Terlantar di wilayah masing-masing.

Dinas Kesejahteraan Sosial Samarinda memberi bantuan jaminan sosial dilakukan dengan beberapa lembaga yang terdapat di beberapa Kelurahan di Kota Samarinda. Namun pada Dinas Kesejahteraan Sosial penentuan penerima jaminan sosial masih kurang efisien, sehingga sangat perlu adanya suatu komunikasi yang dilakukan didalam program untuk mempermudah dalam menentukan para lansia calon penerima yang akan menerima bantuan jaminan sosial, program tersebut

nantinya akan digunakan dalam membantu proses pengambilan keputusan untuk menentukan penerima bantuan pada LANSIA khususnya Dinas Kesejahteraan Sosial sangat berkomitmen untuk memprioritaskan kesejahteraan bagi lansia miskin terlantar di kota Samarinda sebagaimana program Kementerian Sosial.

Dinas Kesejahteraan Sosial memberikan bantuan Usaha Ekonomi Produktif (UEP) kepada Lansia Miskin Terlantar di Kota Samarinda, tetapi belum dapat dilakukan pada seluruh lansia miskin terlantar yang menjadi sasaran dari Dinas Kesejahteraan Sosial yang disebabkan kurangnya komunikasi dalam koordinasi terhadap program dan kegiatan memberikan bantuan (UEP). Dalam melakukan upaya mewujudkan kesejahteraan bagi Lanjut Usia (lansia).

Berdasarkan hal tersebut diatas maka penulis meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul “Efektivitas Komunikasi Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda Dalam Mensosialisasikan Bantuan Usaha Ekonomi Produktif (UEP) di Kota Samarinda”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Komunikasi***

Effendi, (2007:74) komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media). Lasswell : komunikasi adalah gambaran mengenai siapa, mengatakan apa, melalui media apa, kepada siapa, dan apa efeknya. Pendapat Miller, komunikasi terjadi saat satu sumber menyampaikan pesan kepada penerima dengan niat sadar untuk mempengaruhi perilaku mereka.

Professor Wilbur Schramm (dalam Narwoko, 2007:1) mengatakan tanpa komunikasi, tidak mungkin terbentuk suatu masyarakat. Sebaliknya tanpa masyarakat, manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi.

Rogers (dalam Narwoko, 2007:19). seorang pakar sosiologi Pedesaan Amerika membuat definisi “Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain yang pada gilirannya akan tiba saling pengertian”.

### ***Unsur-unsur Komunikasi***

Claude E. Shannon dan Warren Weaver (dalam Cangara, 2009:21), dua orang insinyur listrik mengatakan bahwa terjadinya proses komunikasi memerlukan lima unsur pendukungnya, yakni pengirim, transmitter, signal, penerima dan tujuan. Kesimpulan ini didasarkan atas hasil studi yang mereka lakukan mengenai pengiriman pesan melalui radio dan telepon.

Meski pandangan Shannon dan Weaver pada dasarnya berasal dari pemikan proses komunikasi elektronika, tetapi para sarjana yang muncul di belakangnya mencoba menerapkannya dalam proses komunikasi antarmanusia. Awal tahun 1960-an David K. Berlo membuat formula komunikasi yang leih sederhana. Formula itu dikenal dengan nama “SMCR”, yakni *Source* (sumber), *Message*

(pesan), *Channel* (saluran-media), *Receiver* (penerima), dan *Efek* (Pengaruh). Tercatat juga Charles Osgood, Gerald Miller dan Melvin L. de Fleur menambahkan lagi unsur efek dan umpan balik (*feedback*) sebagai pelengkap dalam membangun komunikasi yang sempurna. Kedua unsur ini nantinya lebih banyak dikembangkan pada proses komunikasi antarpribadi (personal) dan komunikasi massa.

### ***Komunikasi Tatap Muka***

Dikatakan komunikasi tatap muka karena ketika komunikasi berlangsung komunikator dan komunikan berhadapan sambil saling melihat. Komunikasi tatap muka dipergunakan apabila kita mengharapkan efek perubahan tingkah laku (*behavior change*) dari komunikan. Sewaktu kita berkomunikasi memerlukan umpan balik langsung (*immediate feedback*). Komunikator dapat mengetahui efek komunikasinya pada saat itu juga (Effendy, 2004: 7).

### ***Sosialisasi***

Menurut Peter Berger (Sunarto,2004:21) sosialisasi adalah proses seorang anak belajar menjadi seorang anggota yang berpartisipasi dalam masyarakat, menurut Berger apa yang dipelajari seseorang dalam proses sosialisasi, yaitu adalah peran-peran. Menurut Charlotte Buehler (dalam Susanto, 1999:12) dimana sosialisasi ialah proses yang membantu individu melalui belajar dan menyesuaikan diri, bagaimana cara hidup dan bagaimana cara berfikir kelompoknya, agar supaya dapat berperan dan berfungsi dan dalam kelompoknya. Sosialisasi menurut Abdulsyani (2007: 57) adalah proses belajar yang dilakukan oleh seseorang untuk berbuat atau bertingkah laku berdasarkan patokan yang terdapat dan diakui dalam masyarakat.

### ***Media Sosialisasi***

Media sosialisasi merupakan tempat dimana sosialisasi itu terjadi atau disebut juga sebagai agen sosialisasi (*agent of socialization*) atau sarana sosialisasi. Yang dimaksud dengan agen sosialisasi adalah pihak-pihak yang membantu seorang individu menerima nilai-nilai atau tempat dimana seorang individu belajar terhadap segala nilai atau tempat dimana seorang individu belajar terhadap segala sesuatu yang kemudian menjadikannya dewasa.

Fuuler dan Jacobs (Kamanto Sunarto, 1993:3035) mengidentifikasi lima agen sosialisasi utama yaitu keluarga, kelompok bermain, media massa dan sekolah. Agen sosialisasi adalah pihak-pihak yang melaksanakan atau melakukan sosialisasi. Dalam hal ini yang menjadi agen sosialisasi adalah pihak Dinas Sosial Kota Samarinda dalam mensosialisasikan larangan kerja bagi anak di bawah umur.

### ***Teori Sensitivitas Retoris***

Bocher & Kelly (dalam Devito, 1997: 259) memaparkan bahwa komunikasi yang efektif muncul dari sensitivitas dan peduli dalam menyelesaikan apa yang dikatakan kepada komunikan. Sensitivitas retorik mewujudkan kepentingan sendiri, kepentingan orang lain, dan sikap situasional.

Teori ini didukung oleh sudut pandang *humanistic* yang menekankan pada keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan yang menciptakan interaksi bermakna, jujur, dan memuaskan.

### ***Pelayanan Sosial***

Hasan (2008:646), pengertian pelayanan adalah 1. Perihal atau cara melayani 2. usaha melayani kebutuhan orang lain dengan mengharapkan imbalan (uang atau jasa) 3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan barang dan jasa. Dari pengertian tersebut kita dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan itu merupakan suatu kegiatan yang diberikan seseorang atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Pelayanan sosial meliputi kegiatan-kegiatan atau intervensi-intervensi terhadap kasus yang muncul dan dilaksanakan secara individu, kelompok dan masyarakat serta memiliki tujuan untuk membantu individu, kelompok, dan lingkungan sosial dalam upaya mencapai penyesuaian dan keberfungsian yang baik dalam segala bidang kehidupan di masyarakat, yang terkandung dalam pelayanan dapat dikatakan adanya kegiatan-kegiatan yang memberikan jasa kepada klien dan membantu mewujudkan tujuan-tujuan mereka. Pelayanan sosial itu sendiri merupakan suatu bentuk aktivitas yang bertujuan untuk membantu individu, kelompok, ataupun kesatuan masyarakat agar mereka mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, yang pada akhirnya mereka diharapkan dapat memecahkan permasalahan yang ada melalui tindakan-tindakan kerjasama

### ***Lanjut Usia (LANSIA)***

Lanjut usia adalah seseorang baik wanita maupun laki-laki yang telah berusia 60 tahun ke atas. Lanjut usia secara fisik dapat dibedakan atas dua yaitu lanjut usia potensial maupun lanjut usia tidak potensial. Beberapa jenis permasalahan yang dialami lanjut usia antara lain secara fisik, mental, sosial dan psikologis. Sehingga hal ini akan mengakibatkan gangguan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari.

Hutapea (2005:42), usia lanjut merupakan sesuatu yang harus diterima sebagai suatu kenyataan dan fenomena biologis. Kehidupan itu akan diakhiri dengan proses penuaan yang berakhir dengan kematian. Selanjutnya menurut Azwar (2006:14), usia lanjut adalah suatu proses alami yang tidak dapat dihindari. Menua secara normal dari sistem saraf didefinisikan sebagai perubahan oleh usia yang terjadi pada individu yang sehat bebas dari penyakit saraf “jelas” menua normal ditandai oleh perubahan gradual dan lambat laun dari fungsi-fungsi

tertentu. Menurut Nugroho Wahyudi (2000:73), menua (menjadi tua) adalah suatu proses menghilangnya secara perlahan lahan kemampuan jaringan untuk memperbaiki diri atau mengganti dan mempertahankan fungsi normalnya sehingga tidak dapat bertahan terhadap infeksi dan memperbaiki kerusakan yang diderita. Proses menua merupakan proses yang terus menerus (berlanjut) secara alamiah dimulai sejak lahir dan umumnya dialami pada semua makhluk hidup.

### ***Lansia Terlantar***

Lansia Terlantar sendiri dapat dikategorikan sebagai keadaan sementara (*transient* lansia terlantar), suatu keadaan di mana lansia menjadi terlantar sementara karena krisis ekonomi, kebijakan pemerintah yang tak populis, dan bencana alam. Fenomena ‘lansia terlantar sementara’ di Indonesia cenderung terus bertambah saat krisis tahun 1997, kenaikan harga BBM, serta bencana alam seperti banjir, longsor, gempa dan tsunami beberapa waktu lalu. Di samping itu, terdapat kategori lansia terlantar kronis (*chronic* lansia terlantar) yang muncul akibat di luar faktor-faktor tersebut di atas. Namun, karena krisis ekonomi, dan fenomena lain ikut memperparah kehidupan mereka. Atas dasar itu, upaya penanganan lansia terlantar sementara lebih ‘*feasible*’ segera dilakukan dibanding lansia terlantar kronis. Upaya ini juga mengisyaratkan penanganan lansia terlantar sementara, karena di masa datang akan relatif lebih kompleks sehingga sulit dilakukan karena mengerucut pada lansia terlantar kronis.

### ***Permasalahan dan Batasan pada Lanjut Usia***

Sudarma (2002:181), masalah kesehatan lanjut usia, ada dua pandangan yang berbeda dalam menjelaskan fenomena yang sama, yaitu lingkaran kehidupan negatif dan lingkaran kehidupan positif. Dalam sudut pandang lingkaran kehidupan negatif, individu lanjut usia dipersepsi sebagai individu yang mengalami pengurangan ketahanan fisik, mental dan peran sosial. Dan kemudian anggota keluarga atau masyarakat mencapnya sebagai individu yang sudah memasuki masa kurang produktif dan memiliki ketergantungan yang tinggi pada orang lain. Sementara menurut sudut pandang lingkaran kehidupan positif, melihat fase lanjut usia sebagai kelanjutan dari peran sosial masyarakat di dalam masyarakat. Dalam lingkaran ini, misi utamanya adalah mempertahankan keutuhan dan kesatuan pada lanjut usia. Oleh karena itu, upaya intervensi baik dari sisi medis, sosial medis, sosial, dan pendidikan menjadi sangat penting bagi individu lanjut usia.

Masalah-masalah pada lansia antara lain, mudah jatuh, mudah lelah, kecacauan mental akut, nyeri dada, sesak nafas pada waktu melakukan kerja fisik, berdeba-debar, pembengkakan kaki bagian bawah, nyeri punggung bawah atau pinggang, nyeri pada sendi pinggul, berat badan menurun, mengompol, gangguan penglihatan, gangguan pendengaran, gangguan tidur, keluhan pusing, keluhan dingin dan kesemutan, serta mudah gatal.

Lantas apa yang harus dilakukan oleh semua komponen bangsa dalam rangka mengantisipasi kemungkinan timbulnya permasalahan ketergantungan, kesehatan, atau upaya meningkatkan kesejahteraan Lansia ? Jika hal ini tidak dilakukan sejak dini, maka tunggu saja masalah ini akan merupakan bom waktu yang akan menandatangani permasalahan bangsa pada waktu yang akan datang. Kalaulah pada era tahun tujuh puluhan sampai dengan sekarang ini masalah pengendalian kelahiran menjadi fokus pelaksanaan program di bidang kependudukan, maka bisa jadi jika program tersebut kurang berhasil pelaksanaannya maka bangsa ini akan menghadapi sekaligus dua permasalahan di bidang kependudukan yaitu pengendalian angka kelahiran dan sekaligus masalah pertumbuhan serta meningkatnya jumlah penduduk Lansia yang begitu tinggi.

Sebagai pekerja sosial, di dalam membimbing masyarakat terkhusus pada lanjut usia sebaiknya menyadari sepenuhnya bahwa tidak ada satu program pun yang merugikan bagi kesehatan dan kesejahteraan kelompok selama tujuannya memberikan pelayanan bagi masyarakat, terutama masyarakat lanjut usia.

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi. Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan, maka yang menjadi fokus penelitian adalah 5 kualitas umum dalam efektivitas komunikasi, yaitu: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. (Devito, 1997: 259-264)

### **Hasil Penelitian**

#### ***Keterbukaan***

Kualitas keterbukaan ini mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi, yaitu komunikator yang efektif haruslah dapat terbuka kepada orang yang diajak untuk berinteraksi. Aspek keterbukaan ini mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang dan terbuka dalam arti ialah mengakui bahwa perasaan serta pikiran yang seseorang lontarkan adalah memang miliknya serta dirinya sendiri bertanggung jawab atasnya.

Hasil wawancara mengenai keterbukaan dalam efektivitas komunikasi diinformasikan oleh *key informan* yaitu :

Kepala Bagian Pelayanan Rehabilitasi Kesejahteraan Anak, Keluarga, dan Lanjut Usia : Bapak Saryata, SE yang mengatakan bahwa :

“Untuk mencapai keterbukaan saat mensosialisasikan bantuan program uep kepada lansia miskin terlantar, saya harus mengetahui keinginan lansia

miskin terlantar terlebih dahulu. Seperti apa yang mereka jual dan dagangkan. Karena dengan cara yang seperti itu lansia miskin terlantar bakal terbuka mengenai kebutuhan bantuan yang perlu diberikan”. (wawancara, 25 juni 2018)

Staff Kasi Bagian Pelayanan Rehabilitasi Kesejahteraan Anak, Keluarga, dan Lanjut Usia : Bapak Agus yang menyatakan bahwa :

“Saya menggunakan komunikasi personal dalam mensosialisasikan program bantuan uep agar mereka terbuka dan tidak segan mengungkapkan keinginan mereka, apa yang mereka butuhkan dan mereka inginkan agar usaha yang dijalankan dapat mensejahterakan perekonomian dan kehidupan lansia miskin terlantar.” (wawancara, 25 juni 2018)

Dan pendapat dari lansia miskin produktif : Ibu Rasminah yang mengatakan bahwa :

“Ya saya bersyukur mas pas tau bakal dapat bantuan UEP ini, alhamdulillah nambahin modal dagangan sayur saya kalau nda ada modal tambahan ya jualan saya gini-gini aja, terima kasih juga buat dinas kesejahteraan sosial udah bantu masyarakat kecil kayak saya mudahan entar dapat bantuan lagi hehehe.” (wawancara, 25 juni 2018)

Dari hasil wawancara diatas bahwa para lansia miskin terlantar lebih terbuka ketika lebih mengenal informan di dinas kesejahteraan sosial di kota samarinda.

### ***Empati***

Empati adalah kemampuan seseorang untuk dapat mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada saat tertentu. Berempati iyalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya.

Hasil wawancara mengenai empati dalam efektivitas komunikasi diinformasikan oleh *key informan* yaitu:

Kepala Bagian Pelayanan Rehabilitasi Kesejahteraan Anak, Keluarga, dan Lanjut Usia : Bapak Saryata, SE yang mengatakan bahwa :

“Biasanya lansia miskin terlantar akan meminta bantuan saya jika memiliki hambatan pada proses bantuan uep (usaha ekonomi produktif) agar solusi ataupun masukan yang saya berikan akan tepat seperti yang diharapkan dan berjalan sesuai dengan program bantuan tersebut.” (wawancara, 25 juni 2018)

Staff Kasi Bagian Pelayanan Rehabilitasi Kesejahteraan Anak, Keluarga, dan Lanjut Usia : Bapak Agus yang menyatakan bahwa :

“Sebagai staff saya akan membantu lansia miskin terlantar semampu saya dalam memberikan bantuan uep agar lansia miskin terlantar bisa menikmati hasil bantuan yang diberikan agar kesejahteraan perekonomian mereka bisa kembali makmur”. (wawancara, 25 juni 2018)

Dan pendapat dari lansia miskin produktif : Ibu Rasminah yang mengatakan bahwa :



“Sebelum saya menerima bantuan UEP itu mas, ada petugas Dinas Kesejahteraan Sosial datang menanyakan sudah berapa lama jual sayur dan juga memberitahukan saya bakal mendapat bantuan UEP. Tapi saya bingung mas apa itu bantuan UEP soalnya ini baru pertama kali saya dapat bantuan gini, jadi saya tanyakan bantuan seperti apa yang saya dapat, trus petugas dinas memberi tahu saya kalau bantuan ini ada 2 pilihan uang dan barang untuk mensejahterakan perekonomian saya dan memajukan dagangan saya agar bisa berkembang katanya.” (wawancara 25 juni 2018)

Dari hasil wawancara di atas bahwa Dinas Kesejahteraan Sosial kota Samarinda sangat berupaya keras agar para lansia miskin terlantar bisa kembali kemasyarakat dengan kemakmuran ekonomi yang didapat.

### ***Sikap Mendukung***

Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda selalu mendukung para lansia miskin terlantar dengan segala hal terhadap sikap mendukung. Komunikasi empatik tidak dapat belangsung dalam suasana yang tidak mendukung.

Hasil wawancara mengenai empati dalam efektivitas komunikasi diinformasikan oleh *key informan* yaitu:

Kepala Bagian Pelayanan Rehabilitasi Kesejahteraan Anak, Keluarga, dan Lanjut Usia : Bapak Saryata, SE yang mengatakan bahwa :

“Lansia miskin terlantar memiliki hambatan dalam proses menerima bantuan, seperti belum bisa memanfaatkan bantuan. Jika saya harus jujur lansia miskin terlantar banyak yang belum bisa memanfaatkan bantuan yang diberikan sehingga mengalami kemunduran perekonomian, tetapi saya terus memberikan pemahaman dan masukan agar mereka termotivasi dalam berusaha dan ingin mengembalikan kesejahteraan perekonomian hidup mereka di kehidupan bermasyarakat.” (wawancara, 25 juni 2018)

Staff Kasi Bagian Pelayanan Rehabilitasi Kesejahteraan Anak, Keluarga, dan Lanjut Usia : Bapak Agus yang menyatakan bahwa :

“Bentuk dukungan dinas kesejahteraan sosial terhadap lansia miskin terlantar itu bermacam-macam, bisa secara moril dan moral. Memberikan pemahaman agar lansia miskin terlantar bersemangat dalam menjalankan usahanya.” (wawancara, 25 juni 2018)

Dan pendapat dari lansia miskin produktif : Ibu Rasminah yang mengatakan bahwa :

“Syukur alhamdulillah masih ada yang memerhatikan pedagang kecil seperti saya, bisa namnbah-nambah dagangan usaha saya jadi saya bisa beli macam-macam sayur yang saya dagangkan nda itu-itu aja. Mudahan aja nanti bisa dapat lagi bantuan dalam bentuk lapak yang layak mas.” (wawancara, 25 juni 2018)

Dari hasil wawancara di atas, dapat dijelaskan bahwa lansia miskin terlantar telah merasakan dampak dari sikap mendukung dinas kesejahteraan sosial dalam hal yang positif seperti pengalaman yang baik. Sikap mendukung dari dinas

kesejahteraan sosial samarinda memberikan kepercayaan diri dalam usaha yang mereka jalani.

### ***Sikap Positif***

Seseorang dapat mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi dengan dua cara, yaitu menyatakan sikap positif dan melakukan sikap positif untuk situasi komunikasi.

Hasil wawancara mengenai empati dalam efektivitas komunikasi diinformasikan oleh *key informan* yaitu:

Kepala Bagian Pelayanan Rehabilitasi Kesejahteraan Anak, Keluarga, dan Lanjut Usia : Bapak Saryata, SE yang mengatakan bahwa :

“Dalam program bantuan uep, saya memiliki inisiatif untuk memberikan masukan-masukan agar usaha mereka yang mendapat bantuan bisa terus berkembang. Kami juga memberikan pelayanan yang maksimal kepada lansia miskin terlantar agar bantuan yang kami berikan tepat sasaran dan bermanfaat.” (wawancara, 25 juni 2018)

Staff Kasi Bagian Pelayanan Rehabilitasi Kesejahteraan Anak, Keluarga, dan Lanjut Usia : Bapak Agus yang menyatakan bahwa :

“kami juga kadang bertanya apa saja yang dibutuhkan lansia miskin terlantar agar bantuan uep ini bisa berjalan sesuai fungsinya, sehingga kami mengerti apa yang mereka butuhkan, entah itu uang modal usaha atau barang dagangan.” (wawancara, 25 juni 2018)

Dan pendapat dari lansia miskin produktif : Ibu Rasminah yang mengatakan bahwa :

“Banyak membantu mas nda ngasih bantuan terus pergi gitu aja, jadi petugas dinas kesejahteraan sosial bertanya dulu yang saya butuhkan ini apa saja, terus soal lapak saya apakah berpindah-pindah atau tetap disini saja. Saya juga diberi masukan agar nanti bantuan digunakan dengan benar soalnya masih banyak orang seperti saya yang ingin dibantu jadi saya bersyukur jadi salah satu yang mendapat bantuan ini.” (wawancara, 25 juni 2018)

Dengan hasil wawancara diatas bahwa Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda sudah berusaha dengan keras kepada lansia miskin terlantar agar merasakan dampak sikap positif dari dinas sosial. Program bantuan uep yang berjalan secara tidak langsung telah memberikan pemikiran yang positif dan berguna untuk meningkatkan kesejahteraan perekonomian lansia miskin terlantar.

### ***Kesetaraan***

Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda tidak membedakan lansia miskin terlantar dalam memberikan bantuan uep kepada yang lebih berhak mendapatkannya. Dinas kesejahteraan sosial kota samarinda juga siap turun tangan langsung untuk memberikan bantuan uep tersebut.

Hasil wawancara mengenai empati dalam efektivitas komunikasi diinformasikan oleh *key informan* yaitu:

Kepala Bagian Pelayanan Rehabilitasi Kesejahteraan Anak, Keluarga, dan Lanjut Usia : Bapak Saryata, SE yang mengatakan bahwa :

“Semua lansia yang terdata dan datang ke tempat sosialisasi kita beri arahan dan motivasi, kita anggap mereka sama seperti kita yang bekerja di dinas kesejahteraan sosial kota samarinda karena kita ingin membangun kesetaraan agar tidak ada jurang pemisah antara lansia miskin dan dinas kesejahteraan sosial kota samarinda dan masyarakat lain.” (wawancara 25 juni 2018)

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan penelitian lapangan tentang Efektivitas Komunikasi Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda dalam memberikan bantuan usaha ekonomi produktif (UEP) di Kota Samarinda yaitu sangat efektif. Penulis telah mengamati terjadinya efektivitas komunikasi yang sangat efektif melalui hasil observasi di lapangan maupun ketika melakukan wawancara kepada pihak informan dan *key informan*.

Komunikasi yang dibangun oleh Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda memiliki aspek yang baik dalam mensejahterakan perekonomian lansia miskin terlantar. Oleh karena itu peneliti perlu menyimpulkan, diantaranya:

a. Keterbukaan

Dinas Kesejahteraan Sosial memiliki metode dalam mensosialisasikan program bantuan uep (usaha ekonomi produktif) kepada lansia miskin terlantar untuk mencapai keterbukaan saat mensosialisasikan bantuan program uep kepada lansia miskin terlantar, dinsos harus mengetahui keinginan lansia miskin terlantar terlebih dahulu. Seperti apa yang mereka jual dan dagangkan. Karena dengan cara yang seperti itu lansia miskin terlantar bakal terbuka mengenai kebutuhan bantuan yang perlu diberikan.

b. Empati

Dinas Kesejahteraan Sosial memiliki tindakan yang sangat kooperatif dalam membantu lansia miskin terlantar untuk terus mengembangkan usahanya dalam mengembalikan perekonomian di kehidupan. lansia miskin terlantar akan meminta bantuan jika memiliki hambatan pada proses bantuan uep (usaha ekonomi produktif) agar solusi ataupun masukan yang dinsos berikan akan tepat seperti yang diharapkan dan berjalan sesuai dengan program bantuan tersebut.

c. Sikap Mendukung

Sikap mendukung sebagian bagian dari cara Dinas Kesejahteraan Sosial untuk memotivasi para lansia miskin agar membangun kepercayaan diri dalam mengembalikan kesejahteraan perekonomian tetapi Dinas Sosial terus memberikan pemahaman dan masukan agar mereka termotivasi dalam

berusaha dan ingin mengembalikan kesejahteraan perekonomian hidup mereka di kehidupan bermasyarakat

d. Sikap Positif

Dinas Kesejahteraan Sosial memiliki inisiatif untuk memberikan masukan-masukan agar usaha mereka yang mendapat bantuan UEP bisa terus berkembang. Dinas Sosial juga memberikan pelayanan yang maksimal kepada lansia miskin terlantar agar bantuan yang akan di berikan tepat sasaran dan bermanfaat.

e. Kesetaraan

Dinas Kesejahteraan Sosial sangat membangun jiwa egaliter (kesetaraan) hingga pada akhirnya tidak ada jurang pemisah antara lansia miskin terlantar dan Dinas Kesejahteraan Sosial. Semua lansia yang terdata dan datang ke tempat sosialisasi akan di beri arahan dan motivasi, kita anggap mereka sama seperti kita yang bekerja di dinas kesejahteraan sosial kota samarinda karena kita ingin membangun kesetaraan agar tidak ada jurang pemisah antara lansia miskin dan dinas kesejahteraan sosial kota samarinda dan masyarakat lain.

### **Saran**

1. Berdasarkan temuan penelitian bahwa proses komunikasi yang terjadi termasuk sebagai komunikasi yang efektif, akan tetapi yang menjadi kendala yaitu pendanaan yang diterima oleh Dinas Kesejahteraan Sosial ini masih terbilang minim, sehingga hanya sekitar 15 orang lansia miskin yang dipilih untuk mendapatkan bantuan UEP setiap tahunnya, tergantung besaran dana yang didapatkan dari provinsi. Oleh karena itu penulis menyarankan kepada pemerintah provinsi agar dapat memberikan dana lebih besar lagi untuk program bantuan UEP, karena bagaimanapun lansia miskin termasuk warga negara Indonesia yang menjadi tanggung jawab pemerintah.
2. Kepada Dinas Kesejahteraan Sosial kota Samarinda diharapkan adanya peningkatan kinerja dalam sosialisasi, koordinasi dan sinergi dari lembaga terkait yaitu TKSK, PSM, dan Dinas Sosial Provinsi kota Samarinda, Panti Sosial dan lembaga terkait lainnya dalam penanganan lansia miskin terlantar yang berbasis masyarakat, sehingga diharapkan kedepannya Samarinda bisa menjadi kota bebas dari kemiskinan.

### **Daftar Pustaka**

- Cangara, Hafied. 2002. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Devito, Joseph. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta : Professional Book.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori & Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT.Citra Aditya Bakti.
- Hasan, Alwi. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka.

*Hutapea. 2005. Asuhan Keperawatan Lansia. Jakarta : Trans Info Medika Hidayat.*

*Narwoko, J. Dwi dan Suyanto, Bagong (editor). 2007. Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan edisi ketiga. Jakarta : Prenada Media Group*