

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1 Kajian Literatur

##### 2.1.1 Review Penelitian Sejenis

Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan beberapa review terhadap penelitian sejenis. Penelitian sejenis menjadi acuan dan faktor penting dalam upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan suatu inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian sejenis yang menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian diantaranya yaitu:

1. Penelitian dengan judul **“Strategi Komunikasi Dinas Sosial Dalam Usaha Pemberdayaan Masyarakat Berkebutuhan di Kabupaten Nagan Raya”** oleh Apris Martin dan Desi Maulida, Universitas Teuku Umar, tahun 2022. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah pemberdayaan masyarakat berkebutuhan oleh Dinas Sosial Kabupaten Nagan Raya. Penelitian ini diteliti dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan desain penelitian survey. Hasil penelitian tersebut adalah strategi komunikasi yang diterapkan Dinas Sosial Kabupaten Nagan Raya meliputi penelitian, perencanaan, pelaksanaan, pengukuran, dan pelaporan dilakukan secara bertahap. Dinas Sosial Kabupaten Nagan Raya melakukan kegiatan komunikasi berupa penyuluhan bekerjasama dengan kader-kader perusahaan di desa untuk mengadakan sosialisasi secara personal di

desa agar mereka bisa memulai dengan pola pikir dan sikap yang baru dengan memberikan bantuan secara langsung kepada masyarakat berkebutuhan. Strategi komunikasi yang dijalankan cukup efektif walaupun terdapat beberapa hambatan didalam pelaksanaannya. Hambatan komunikasi yang ditemukan dalam penetapan strategi komunikasi di Dinas Sosial Kabupaten Nagan Raya yaitu gangguan teknis, gangguan sematik, rintangan fisik dan organic, dan rintangan budaya.

2. Penelitian dengan judul **“Peran Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Dalam Mendampingi Masyarakat Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo”** oleh Yudianto Yunus, Universitas Panca Marga Probolinggo, tahun 2021. Penelitian ini bertujuan ntuk mengetahui bagaimana peran TKSK dalam mendampingi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), dan mengetahui apa faktor pendukung serta penghambat pelaksanaan. Penelitian ini deiteliti dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) belum berperan baik dalam memfasilitasi masyarakat Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di kecamatan Kanigaran. Terlihat dari mulai pendataan dan juga pendampingannya. Hal ini terjadi dikarenakan keterbatasan kemampuan TKSK dalam menangani masyarakat PMKS, kerjasama antara TKSK dengan pihak pemerintah, TKSK di wilayah, maupun sesama TKSK. Adapun bentuk bantuan yang diberikan oleh pemerintah atau Dinas Sosial

adalah memberikan bantuan berupa program sembako, rutilahu di setiap wilayah dan memberikan modal usaha sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang sedang dijalankan di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo.

3. Penelitian dengan judul **“Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar Dalam Mengatasi Masalah Kesejahteraan Masyarakat Miskin di Kabupaten Kampar Melalui Program Keluarga Harapan (PKH)”** oleh Muhamad Ajay, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam mengatasi masalah kesejahteraan masyarakat miskin di Kabupaten Kampar melalui KH. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah Dinas Sosial Kabupaten Kampar menggunakan program pemantaban pertemuan peningkatan kemampuan keluarga (P2K2) dengan menggunakan strategi komunikasi dengan melakukan pengenalan khalayak. Penyusunan pesan dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Kampar dengan menyusun materi menjadi modul kegiatan P2K2. Menentukan metode dengan cara jika ingin menyampaikan informasi tentang kebijakan baru Dinas Sosial Kabupaten Kampar menggunakan metode informative dan redundancy, sedangkan kegiatan P2K2 menggunakan metode edukatif dan untuk program graduasi menggunakan metode edukatif dan persuasive. Selanjutnya pemilihan media komunikasi menggunakan whatsapp dan menggunakan radio suara sebagai alat penghubung dengan KPM PKH

**Tabel 2.1 Review Penelitian Sejenis**

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
1	Apris Martin, Desi Maulida (2022)	“Strategi Komunikasi Dinas Sosial Dalam Usaha Pemberdayaan Masyarakat Berkebutuhan di Kabupaten Nangan Raya”	Kualitatif	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah terkait strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Sosial dalam menangani masalah sosial di lingkungan masyarakat	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian ini menganalisa strategi komunikasi Dinas Sosial Dalam Usaha Pemberdayaan Masyarakat Berkebutuhan di Kabupaten Nangan Raya, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah Strategi Komunikasi Dinas Sosial Dalam Menangani Kasus Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Di Kecamatan Batununggal	Hasil dari penelitian tersebut adalah strategi komunikasi yang diterapkan Dinas Sosial Kabupaten Nagan Raya meliputi penelitian, perencanaan, pelaksanaan, pengukuran, dan pelaporan dilakukan secara bertahap. Dinas Sosial Kabupaten Nagan Raya melakukan kegiatan komunikasi berupa penyuluhan bekerjasama dengan kader-kader perusahaan di desa untuk mengadakan sosialisasi secara personal di desa agar mereka bisa memulai dengan pola pikir

						dan sikap yang baru dengan memberikan bantuan secara langsung kepada masyarakat berkebutuhan.
2	Yudianto Yunus (2022)	“Peran Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Dalam Mendampingi Masyarakat Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo”	Kualitatif	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah terkait masalah yang di angkat dala penelitian yaitu masalah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian ini menganalisa terkait peran tenaga kesejahteraan sosial kecamatan dalam mendampingi masyarakat PMKS, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah Strategi Komunikasi Dinas Sosial Dalam Menangani Kasus Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Di Kecamatan Batununggal	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) belum berperan baik dalam memfasilitasi masyarakat Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di kecamatan Kanigaran. Terlihat dari mulai pendataan dan juga pendampingannya. Hal ini terjadi dikarenakan keterbatasan kemampuan TKSK dalam menangani masyarakat PMKS, kerjasama antara TKSK dengan pihak pemerintah,

						TKSK di wilayah, maupun sesama TKSK.
3	Muhamad Ajay (2024)	“Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar Dalam Mengatasi Masalah Kesejahteraan Masyarakat Miskin di Kabupaten Kampar Melalui Program Keluarga Harapan (PKH)”	Kualitatif	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah terkait strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Sosial dalam menangani masalah sosial di lingkungan masyarakat	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian ini menganalisa terkait strategi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam mengatasi masalah kesejahteraan melalui Program Keluarga Harapan (PKH), sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah Strategi Komunikasi Dinas Sosial Dalam Menangani Kasus Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Di Kecamatan Batununggal	Hasil dari penelitian ini adalah Dinas Sosial Kabupaten Kampar menggunakan program pemantaban petemuan peningkatan kemampuan keluarga (P2K2) dengan menggunakan strategi komunikasi dengan melakukan pengenalan khalayak. Metode penyampaian informasi tentang kebijakan baru dilakukan menggunakan metode informative dan redundancy, sedangkan kegiatan P2K2 menggunakan metode edukatif dan untuk program graduasi menggunakan metode edukatif dan persuasive.

## **2.2 Kerangka Konseptual**

### **2.2.1 Komunikasi**

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi, gagasan, perasaan, atau pesan antara individu atau kelompok. Komunikasi memungkinkan manusia untuk berinteraksi, berbagi pengetahuan, membangun hubungan, dan menciptakan pemahaman bersama. Komunikasi merupakan aspek penting dalam kehidupan sehari-hari, baik dalam konteks pribadi, profesional, maupun sosial. Komunikasi diperlukan dalam berbagai aktivitas manusia. Dengan komunikasi, manusia dapat memenuhi kebutuhan hidupnya baik dari segi biologis maupun psikologis.

Komunikasi menurut Wilbur Schramm (1974) mendefinisikan komunikasi sebagai "Proses yang bersifat sosial, melalui yang individu atau kelompok menggunakan simbol-simbol untuk membuat dan menginterpretasikan makna dalam rangka memperoleh pemahaman". Adapun Rogers (2006) berpendapat yang kemudian dikutip oleh Cangara dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi. Memberikan penjelasan komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Komunikasi merupakan salah satu cara utama di mana individu berinteraksi dan berhubungan dengan orang lain. Sejak lahir, manusia memiliki kecenderungan alami untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan lingkungan dan orang di sekitarnya. Komunikasi memungkinkan manusia untuk menyampaikan kebutuhan, membangun hubungan sosial, mendapatkan pemahaman, dan berpartisipasi dalam

kehidupan sosial. Komunikasi membantu membangun hubungan interpersonal, mengungkapkan ide dan pendapat, menyampaikan informasi, memecahkan masalah, dan mempengaruhi perilaku orang lain.

### **2.2.1.1 Proses Komunikasi**

Proses komunikasi dapat terjadi ketika adanya interaksi antara dua orang atau lebih untuk menyampaikan pesan demi tercapainya motif komunikasi itu sendiri. Menurut Mulyana (2017) proses pertama komunikasi adalah tahap penginterpretasian, dimana motif komunikasi diinterpretasikan oleh komunikator yang terjadi di dalam dirinya. Motif komunikasi yang muncul kemudian dapat diinterpretasikan melalui akal budi komunikator, namun pesan masih bersifat abstrak.

Tahap kedua adalah *encoding* atau penyandian dimana pesan yang awalnya bersifat abstrak tadi diubah menjadi pesan yang konkrit berupa lambang atau tanda-tanda dan dilakukan oleh akal budi manusia sebagai *encoder* atau alat penyandian. Tahap ketiga dalam proses komunikasi adalah pengiriman pesan, dimana komunikator mengirimkan pesan berupa lambang atau tanda kepada komunikan melalui saluran atau media yang berfungsi untuk mengalirkan pesan tersebut.

Media dalam mengumumkan pesan tersebut disesuaikan dengan situasi, tujuan, dan penerima pesannya. Pada tahap empat terdapat *decoding* atau proses penginterpretasian pesan pengirim yang kemudian diberi makna oleh penerima atau menjadi pendapat yang kemudian diberi makna oleh penerima atau menjadi pendapat dan penerima. Tahap ini dipengaruhi oleh kerangka berpikir atau keluasan pengetahuan penerima.



Pada tahap encoding, pengiriman dan decoding dapat terjadi gangguan atau noise yang dapat menghambat tercapainya komunikasi efektif. Gangguan ini biasanya terjadi karena tidak adanya kesamaan makna atau pemahaman terhadap pesan antara pengirim dan penerima. Tahap terakhir yang juga merupakan tujuan dari komunikasi adalah response dan feedback atau tanggapan dan umpan balik. Tanggapan atau response adalah serangkaian reaksi penerima ketika menerima pesan yang disampaikan. Tanggapan dapat berupa aksi maupun penyimpanan informasi yang diterima. Lalu ada feedback atau umpan balik yang merupakan bagian dari tanggapan penerima pesan sebagai balasan kepada pengirim pesan yang juga menjadi petunjuk efektivitas pesan yang disampaikan sebelumnya. Melalui feedback, pengirim pesan dapat mengubah pesan selanjutnya agar dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan.

### **2.2.1.2 Unsur Komunikasi**

Harold Laswell dalam buku karya Deddy Mulyana yang berjudul Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar menjelaskan bahwa komunikasi adalah “*Who say What In Which Chanel To Whom With What Effect*” Mulyana (2013), Definisi tersebut dapat diartikan “Siapa Mengatakan Apa Kepada Siapa Dengan Pengaruh Bagaimana?” Definisi Harold Laswell tersebut dapat ditarik menjadi lima unsur komunikasi sebagai berikut:

#### *1. Who* (siapa)

Who diartikan sebagai siapa yang melakukan komunikasi atau biasa disebut komunikator. Who merujuk kepada orang yang berinisiatif untuk memulai komunikasi.

2. *Say what* (pesan)

Pesan merupakan unsur utama pada komunikasi. Dalam hal ini pesan merupakan inti dari dilakukannya komunikasi tersebut. Pesan dapat berupa informasi, gagasan, dan ide dan bisa berbentuk simbol verbal ataupun nonverbal.

3. *In which channel* (saluran)

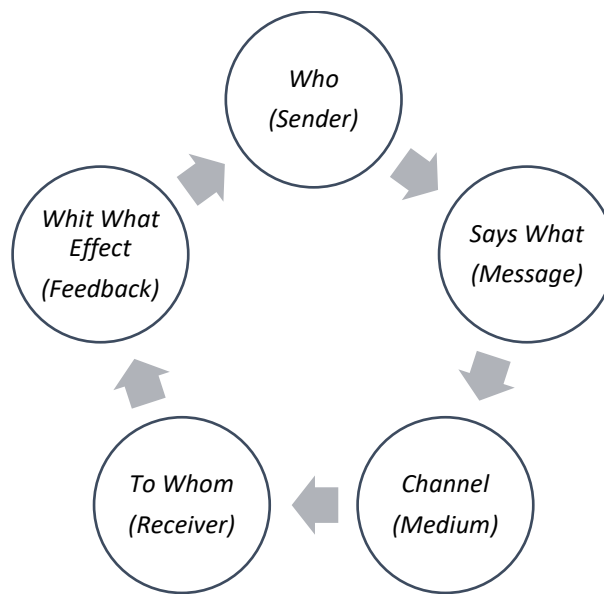
Saluran merupakan apa yang digunakan untuk melakukan komunikasi. Saluran merupakan media atau alat perantara untuk menyampaikan suatu pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan baik itu secara lisan, simbol, gerakan badan, radio, televisi, surat kabar, gambar, tergantung tujuan komunikasi masing-masing.

4. *To whom* (penerima)

Penerima merupakan audiens yang menjadi target yang akan mendapatkan informasi, ide, dan gagasan dari komunikator.

5. *With what effect* (dampak)

Dampak merupakan hasil dari komunikasi yang telah dilakukan sebelumnya. Dampak dari komunikasi dapat berupa perubahan sikap atau bertambahnya pengetahuan atau wawasan.



**Gambar 2.1 Unsur – Unsur Komunikasi**

**Sumber:** Mulyana, 2013

### 2.2.1.3 Bentuk Komunikasi

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia berkomunikasi dengan berbagai bentuk. Bentuk-bentuk komunikasi terbagi menjadi dua. Yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal.

- 1) Komunikasi verbal, meliputi symbol atau pesan yang menggunakan satu kata atau lebih, dari semua interaksi yang disadari termasuk dalam kategori disengaja yang dilakukan dengan sadar ke orang lain baik itu menggunakan lisan. Menurut Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken dalam Mulyana (2005) Bahasa juga digunakan dalam kode verbal dan dapat didefinisikan sebagai perangkat simbol, dengan aturan dan yang mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dalam memahami suatu komunitas. Contoh

komunikasi verbal sehari-hari dilakukan dalam lingkup kecil seperti berinteraksi didalam rumah. Komunikasi verbal juga dapat dilakukan pada lingkup yang lebih besar seperti berinteraksi dengan tetangga tetangga, dosen, dan orang asing yang ditemui di suatu tempat.

- 2) Komunikasi non verbal, Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken dalam Mulyana (2005) menyatakan bahwa komunikasi non verbal adalah semua komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata. Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang dilakukan dengan tanpa menggunakan kata-kata, melainkan melalui tindakan atau bahasa tubuh. Komunikasi non verbal seringkali digunakan saat kita sedang berjarak jauh dengan lawan bicara namun kita tetap ingin berkomunikasi. Contohnya jika kita bertemu dengan teman disuatu tempat, namun keadaan yang tidak bisa dipaksakan membuat kita tidak bisa berinteraksi secara verbal, tindakan yang dapat kita lakukan adalah dengan menggerakkan tangan keatas seolah berkata *'halo, saya disini'* kepada lawan bicara. Tujuannya agar lawan bicara mengetahui bahwa kita sedang berusaha berkomunikasi dengan menggunakan gerakan tangan.
- 3) Komunikasi Interpersonal, didefinisikan menurut Prof. Onong Uchjana Effendy dalam bukunya yang berjudul 'Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi' oleh Joseph A. Devito dalam bukunya 'The Interpersonal Communication Book' (1989) sebagai proses

pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Artinya, proses penyampaian pesan dan informasi yang setidaknya membutuhkan lebih dari satu orang agar pesan dapat tersampaikan dengan cepat. Komunikasi tatap muka dianggap dapat menambah keefektifitasan waktu dan tenaga karena timbal balik yang diterima oleh komunikan dapat diterima seketika.

- 4) Komunikasi Intrapersonal, komunikasi intrapersonal merupakan komunikasi ke dalam diri sendiri Jalaludin Rakhmat (2001) mendefinisikan bahwa jika dilihat dari segi psikologi komunikasi maka yang dimaksud dengan komunikasi intrapersonal adalah proses pengolahan informasi yang meliputi sensasi, persepsi, memori dan berpikir. Judy Pearson dan Paul Nelson (2001) menyatakan bahwa komunikasi intrapersonal sebagai proses komunikasi dengan diri sendiri. Dari penjelasan ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi intrapersonal merupakan proses komunikasi dari, oleh, dan untuk diri sendiri. Tujuannya untuk menyadari atau instrospeksi diri sendiri terhadap suatu aspek kepribadian setiap individu. Dengan cara ini, individu bisa lebih sadar terhadap kualitas diri sehingga mampu membentuk kepribadian yang lebih baik dari sebelumnya.

### 2.2.2 Strategi Komunikasi

Menurut Uchjana (2003), strategi pada hakikatnya merupakan perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan, strategi tidak hanya berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, namun harus bisa menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

Komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa Latin, *Communis* yang artinya “sama”, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang artinya “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) paling sering diartikan sebagai asal kata “komunikasi”, yang merupakan awal dari bahasa Latin lainnya yang hampir sama. Komunikasi menganjurkan bahwa suatu pikiran, makna, atau pesan yang dianut secara sama. Namun definisi-definisi kontemporer menganjurkan bahwa komunikasi merujuk pada cara berbagi hal-hal tersebut, seperti pada kalimat “kita berbagi pikiran”, kita mendiskusikan makna” dan “kita mengirimkan pesan” (Mulyana, 2013)

Uchjana menjelaskan bahwasannya Strategi Komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*Communication Planning*) dan manajemen (*Management Communication*) untuk mencapai sebuah tujuan. Strategi Komunikasi baik secara makro bahkan mikro sekalipun mempunyai fungsi menyampaikan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasive dan instruktif secara runtut kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal.

Tujuan Strategi Komunikasi yaitu:

1. Memberitahu (*Announcing*) : Strategi yang bertujuan untuk menyampaikan informasi inti dari pesan yang akan disampaikan demi menarik sasaran, yang nantinya akan memunculkan informasi-informasi pendukung lainnya ke permukaan.
2. Memotivasi (*Motivating*) : Seorang yang melakukan Tindakan dimulai dari motivasi yang ia ciptakan. Oleh karena itu, strategi bertujuan untuk memotivasi seseorang agar dapat melakukan hal yang berkaitan dengan tujuan dan isi pesan yang akan disampaikan.
3. Mendidik (*Educating*) : Tidak hanya menyampaikan, strategi juga bertujuan untuk mendidik melalui pesan yang disampaikan, sehingga Masyarakat dapat menilai baik atau buruknya serta perlu atau tidaknya menerima pesan yang disampaikan.
4. Menyebarkan Informasi (*Informing*) : Untuk membuat komunikasi menjadi lebih efektif, strategi juga bertujuan untuk menyebar luaskan informasi secara spesifik agar sesuai dengan sasaran atau target komunikasi yang sudah ditentukan.
5. Menentukan pembuatan Keputusan (*Supporting Decisionmaking*) : Strategi disini bertujuan untuk membuat seseorang berani mengambil keputusan dari rangkaian penyampaian informasi yang didapatnya. Strategi komunikasi dianggap berhasil apabila terealisasi sesuai dengan perencanaan dan tujuan yang diinginkan oleh komunikator telah terlaksana. (Liliweri, 2011)

(Cangara, 2014) menyampaikan tahapan perencanaan komunikasi meliputi lima tahapan, di antara lain yaitu Penelitian, Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi dan Pelaporan. Sedangkan Bambang Hariadi dalam buku “Manajemen Strategi” mengatakan bahwa “proses strategi manajemen pada dasarnya meliputi tiga Langkah utama yaitu perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi. Terdapat tiga tahap yang memiliki kesamaan arti dari kedua tahapan tersebut, dengan demikian tahapan strategi komunikasi terdiri dari lima tahapan, antara lain:

1. Penelitian (*Research*) : Penelitian merupakan suatu usaha yang sistematis untuk menemukan sebuah jawaban atau kebenaran melalui sebuah organisasi atau lembaga yang memerlukan tenaga spesialis yang berfungsi untuk menangani masalah – masalah komunikasi. Dalam tahap penelitian ini dapat diartikan juga sebagai tahapan dalam menemukan fakta, tahapan ini juga bertujuan untuk mencari fakta atau permasalahan dini yang terjadi untuk dijadikan bahan rumusan membuat strategi komunikasi yang akan dilakukan oleh lembaga atau organisasi untuk mencapai tujuannya.
2. Perencanaan (*Plan*) : Perencanaan sama dengan perumusan, yaitu proses Dimana penyusunan langkah-langkah kedepan yang bertujuan untuk menetapkan tujuan strategis, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan demikian, dalam tahap perumusan diperlukan strategi tentang pemilihan atau pemilihan sumber (komunikator), sasaran (segmen) pesan, media, dan efek yang diinginkan. Sumber atau komunikator disini adalah sebuah individu atau kelompok yang bersifat



sebagai pemberi pesan yang berupa informasi atau penyuluhan. Selanjutnya media merupakan perantara yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesannya kepada komunikan yang dituju. Sasaran dari tahap perumusan bisa juga seperti Masyarakat luas atau bahkan kelompok tertentu, dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan.

3. Pelaksanaan (*Execute*): Tindakan yang diambil dalam rangka mengimplementasikan rumusan strategi yang telah diciptakan. Tahap pelaksanaan dalam sebuah lembaga berarti pengorganisasian seluruh bagian atau segmen yang ada di lembaga tersebut untuk melaksanakan rumusan yang telah disetujui. Tahap pelaksanaan biasanya dilakukan dalam bentuk wawancara, pemasangan iklan pada surat kabar, tayangan televisi, pemasangan papan *billboard* atau pemasangan spanduk di jalanan, serta menurunkan tim penyuluhan untuk bertatap muka dengan individu atau kelompok di lokasi yang telah ditentukan sebelumnya. Tahap pelaksanaan hanya satu, yaitu untuk menyebarluaskan atau menyampaikan informasi kepada seluruh target atau lapisan Masyarakat yang telah ditetapkan dalam rumusan.
4. Evaluasi (*Measure*) : Evaluasi dilakukan untuk mengetahui hasil akhir dari kegiatan yang telah dilaksanakan, apakah kinerja sesungguhnya sesuai dengan kinerja yang diharapkan. Seperti apakah media yang digunakan sebagai implementasi strategi tersebut, apakah tujuan dari strateginya tercapai, apakah pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh penerima, dan tindakan apa yang dilakukan khalayak setelah menerima dan

memahami informasi yang telah disampaikan. Tahap evaluasi sangat penting untuk dilakukan, karena jika strategi itu berjalan dengan baik maka strategi itu dapat digunakan pada masalah-masalah yang akan datang, namun jika ada kekurangan dalam sebuah strategi, maka dapat diperbaiki dan dapat dijadikan pembelajaran kedepannya.

5. Pelaporan (*Report*) : Pelaporan merupakan Tindakan terakhir dari kegiatan strategi komunikasi yang telah dilaksanakan. Laporan sebaiknya dibuat secara tertulis kepada pimpinan kegiatan agar dapat dijadikan bahan kegiatan. Jika dalam laporan itu memperoleh hasil positif dan berhasil, maka dapat dijadikan sebagai landasan untuk program selanjutnya. Namun jika dalam program itu ditemukan hal yang kurang maksimal, maka temuan tersebut bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk merevisi atau memodifikasi program yang akan dilakukan.

Berdasarkan permasalahan yang telah ditemukan, maka penulis menerapkan model teori Strategi Komunikasi oleh Hafied Cangara sebagai teori penelitian serta agar dapat menjelaskan lima tahapan strategi komunikasi menurut Hafied Cangara yaitu, penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi serta pelaporan.

### **2.2.3 Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)**

Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Istilah ini disematkan kepada seorang, keluarga, atau kelompok yang memiliki kesulitan atau gangguan sehingga tidak dapat menjalankan fungsi sosialnya dengan baik. Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) adalah individu, keluarga, kelompok, atau

masyarakat yang mengalami hambatan, kesulitan, atau gangguan sehingga tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara memadai dan wajar. Kondisi ini mengakibatkan ketidakmampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan hidup, baik secara jasmani, rohani, maupun sosial. Dalam konteks ini, “kesejahteraan sosial” mencakup berbagai aspek kehidupan, termasuk kesehatan, pendidikan, pekerjaan, dan hubungan sosial.

PMKS juga tidak dapat menjalin hubungan serasi dengan lingkungan tempat di mana ia berada serta tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dengan wajar. Penyebabnya bisa karena kemiskinan, keterlantaran, kecacatan, dan lain-lain. Di sisi lain, kesulitan yang dialami PMKS juga bisa berasal dari perubahan lingkungan secara mendadak yang kurang mendukung atau menguntungkan.

Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) kini merupakan salah satu masalah serius yang perlu perhatian khusus dari pemerintah salah satunya adalah PMKS di Kecamatan Batununggal, Kota Bandung. Di Kecamatan Batununggal, Kota Bandung, terdapat berbagai kasus PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial) seperti di banyak wilayah lain di Indonesia. Beberapa kasus PMKS yang umum terjadi di Kecamatan Batununggal, Kota Bandung, antara lain tunawisma, anak jalanan, lansia, penyandang disabilitas, dan korban kekerasan dalam rumah tangga.

### **2.3 Kerangka Teoritis**

Menurut Cangara (2014) tahapan perencanaan komunikasi meliputi lima tahapan, antara lain yaitu penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan

pelaporan. Sedangkan Bambang Hariadi dalam buku “Manajemen Strategi” mengatakan bahwa “proses strategi manajemen pada dasarnya meliputi tiga Langkah utama yaitu perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi. Terdapat tiga tahap yang memiliki kesamaan arti dari kedua tahapan tersebut, dengan demikian tahapan strategi komunikasi terdiri dari lima tahapan, antara lain:

1. Penelitian (*Research*) : Lembaga atau organisasi memerlukan tenaga spesialis yang berguna untuk mengelola masalah komunikasi seperti keperluan visualisasi perusahaan atau kegiatan kerjasama dengan pengelola lainnya. Penelitian dimaksudkan untuk mengetahui problematik yang dihadapi sebnali lembaga problematik bisa dalam bentuk wabah penyakit yang akan menyerang anggota masyarakat, kerugian perusahaan, ketidakpercayaan terhadap organisasi dan lainsebagainya. Dalam tahapan penelitian dapat diartikan juga sebagai tahapandalam menemukan fakta. Tahapan ini bertujuan untuk mencari fakta atau permasalahan dini yang terjadi untuk dijadikan bahan rumusan membuat strategi komunikasi yang akan dilakukan oleh lembaga atau organisasi untuk mencapai tujuannya.
2. Perencanaan (*Plan*) : Perencanaan dapat disamakan dengan perencanaan, yang melibatkan persiapan langkah-langkah masa depan untuk menetapkan tujuan strategis dan merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut. Selama tahap perumusan, sebuah rencana harus dibuat untuk memilih sumber (pembawa pesan), sasaran pesan (segmen), media, dan efek yang diinginkan. Sumber atau komunikator disini adalah sebuah individu atau

kelompok yang bersifat sebagai pemberi pesan yang berupa informasi atau penyuluhan. Selanjutnya media merupakan perantara yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesannya kepada komunikan yang dituju. Sasaran dari tahap perumusan bisa juga seperti Masyarakat luas atau bahkan kelompok tertentu, dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan.

3. Pelaksanaan (*Execute*): Tindakan yang diambil dalam rangka mengimplementasikan rumusan strategi yang telah diciptakan. Tahap pelaksanaan dalam sebuah lembaga berarti pengorganisasian seluruh bagian atau segmen yang ada di lembaga tersebut untuk melaksanakan rumusan yang telah disetujui. Tahap pelaksanaan biasanya dilakukan dalam bentuk wawancara, pemasangan iklan pada surat kabar, tayangan televisi, pemasangan papan billboard atau pemasangan spanduk di jalanan, serta menurunkan tim penyuluhan untuk bertatap muka dengan individu atau kelompok di lokasi yang telah ditentukan sebelumnya. Inti dari tahap pelaksanaan hanya satu, yaitu untuk menyebarluaskan atau menyampaikan informasi kepada seluruh target atau lapisan masyarakat yang telah ditetapkan dalam rumusan.
4. Evaluasi (*Measure*) : Evaluasi dilakukan untuk mengetahui hasil akhir dari kegiatan yang telah dilaksanakan, apakah kinerja sesungguhnya sesuai dengan kinerja yang diharapkan. Seperti apakah media yang digunakan sebagai implementasi strategi tersebut, apakah tujuan dari strateginya tercapai, apakah pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh penerima,

dan tindakan apa yang dilakukan khalayak setelah menerima dan memahami informasi yang telah disampaikan. Tahap evaluasi sangat penting untuk dilakukan, karena jika strategi itu berjalan dengan baik maka strategi itu dapat digunakan pada masalah-masalah yang akan datang, namun jika ada kekurangan dalam sebuah strategi, maka dapat diperbaiki dan dapat dijadikan pembelajaran kedepannya.

5. Pelaporan (*Report*) : Pelaporan merupakan tindakan terakhir dari kegiatan strategi komunikasi yang telah dilaksanakan. Laporan sebaiknya dibuat secara tertulis kepada pimpinan kegiatan agar dapat dijadikan bahan kegiatan. Jika dalam laporan itu memperoleh hasil positif dan berhasil, maka dapat dijadikan sebagai landasan untuk program selanjutnya. Namun jika dalam program itu ditemukan hal yang kurang maksimal, maka temuan tersebut bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk memperbaiki atau memodifikasi program yang akan dilaksanakan.

Berdasarkan permasalahan yang telah ditemukan, maka penulis menerapkan model teori Strategi Komunikasi oleh Hafied Cangara sebagai teori penelitian serta agar dapat menjelaskan lima tahapan strategi komunikasi menurut Hafied Cangara yaitu, penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi serta pelaporan.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

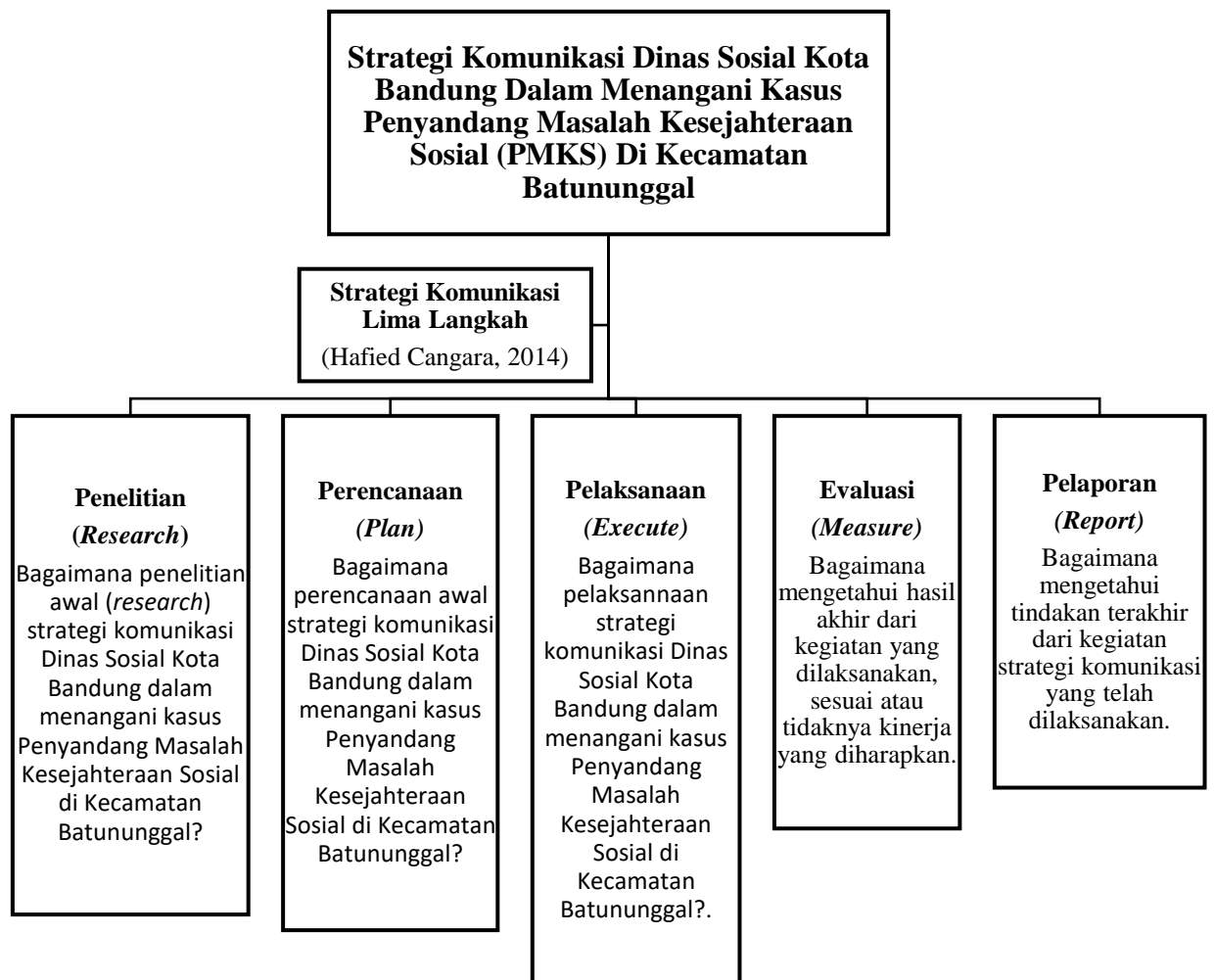
Kerangka Pemikiran adalah dasar pemikiran penelitian yang memiliki keterikatan berdasarkan fakta, observasi, dan penelitian kepustakaan. Kerangka berfikir atau kerangka pemikiran dalam sebuah penelitian kualitatif menentukan seluruh proses penelitian. Kerangka pemikiran membantu peneliti menentukan teori, konsep, dan argumen yang nantinya digunakan sebagai dasar penelitian mereka. Kerangka pemikiran membantu menjawab pertanyaan yang sedang dibahas karena memiliki variable yang menggambarkan masalah yang sedang dipelajari.

Untuk dapat mencapai tujuan organisasi atau instansi pemerintahan dalam melaksanakan strategi komunikasi dinas sosial Kota Bandung dalam menangani kasus penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) di Kecamatan Batununggal.

Sebagai landasan untuk memecahkan masalah yang telah dikemukakan peneliti memerlukan kerangka pemikiran yang berupa teori atau pendapat para ahli yang tidak diragukan lagi kebenarannya, yaitu teori mengenai hal yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan peneliti.

Dalam penelitian ini, strategi komunikasi Dinas Sosial Kota Bandung dalam menangani kasus penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) di Kecamatan Batununggal dikaitkan dengan konsep strategi komunikasi lima langkah menurut Hafied Cangara yang terdiri dari model perencanaan komunikasi lima langkah, yaitu penelitian (*research*), perencanaan (*plan*), pelaksanaan (*execute*), evaluasi

(*measure*), pelaporan (*report*) seperti yang sudah dijelaskan. Berdasarkan paparan konsep diatas, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan melalui bagan berikut:



**Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran**

**Sumber:** Data Olahan Peneliti, 2024