

## ANALISIS KOMUNIKASI PENGASUH DENGAN ANAK-ANAK ASUH DI UPTD PANTI SOSIAL REHABILITASI ANAK MEMBUTUHKAN PERLINDUNGAN KHUSUS INDRALAYA

**Rania Dwi Larasati<sup>1</sup>, Yenrizal<sup>2</sup>, Badaruddin Azarkasyi<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

e-mail : [raniadwilrst@gmail.com](mailto:raniadwilrst@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses dan bentuk komunikasi yang diterapkan oleh pengasuh terhadap anak asuh di UPTD Panti Sosial Rehabilitasi Anak Membutuhkan Perlindungan Khusus (PSRAMPK) Indralaya, serta untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses komunikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dibangun pengasuh dilakukan secara interpersonal melalui dua bentuk utama, yaitu komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal dilakukan melalui kalimat afirmatif, motivasi, dan dukungan emosional seperti pujian, sapaan lembut, serta ajakan kegiatan yang bersifat membangun kepercayaan diri anak. Sementara itu, komunikasi nonverbal dilakukan melalui sentuhan lembut, pelukan, senyuman, kontak mata, dan ekspresi tubuh yang penuh kehangatan sebagai bentuk afeksi dan rasa aman. Hambatan komunikasi yang dihadapi pengasuh antara lain perbedaan bahasa, karakter anak yang tertutup, tingkat pendidikan yang rendah, serta kondisi emosional anak yang tidak stabil akibat latar belakang traumatis dan pengalaman buruk masa lalu. Penelitian ini mengacu pada teori FIRO (Fundamental Interpersonal Relations Orientation) yang menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif dapat memenuhi kebutuhan dasar anak akan kasih sayang, penerimaan, dan pengarahan. Dengan demikian, komunikasi pengasuh tidak hanya sebagai alat penyampai pesan, tetapi juga sebagai media pemulihan psikososial anak asuh di panti sosial.

**Kata Kunci :** Komunikasi, Pengasuh, Anak Asuh

### 1. Pendahuluan

Manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat hidup sendiri tanpa interaksi dengan orang lain. Dalam kehidupan sosial, komunikasi menjadi sarana penting untuk membangun hubungan, menyampaikan informasi, dan menjalin kedekatan emosional. Hal ini semakin vital ketika berhadapan dengan kelompok rentan, seperti anak-anak yang berada di

bawah pengasuhan lembaga sosial karena mengalami kekerasan, penelantaran, atau permasalahan keluarga lainnya. Dalam kehidupan bermasyarakat seringkali terdapat anak-anak yang mengalami permasalahan sosial, emosional dan hukum yang cukup pelik. Dalam hidup kesehariannya anak-anak tersebut melakukan interaksi dengan berbagai elemen sosial, baik sesama anak maupun orang dewasa dengan berbagai latar

belakang dan profesi. Anak-anak tersebut ditangani oleh pihak dinas sosial yaitu UPTD PSRAMPK Indralaya.

UPTD Panti Sosial Rehabilitasi Anak Membutuhkan Perlindungan Khusus (PSRAMPK) Indralaya hadir sebagai lembaga yang menangani anak-anak dengan latar belakang sosial dan emosional yang kompleks. Anak-anak ini memerlukan tidak hanya pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga pendekatan komunikasi yang empatik dan interpersonal yang efektif dari para pengasuhnya. Perbedaan latar belakang, trauma masa lalu, serta keterbatasan keterampilan komunikasi anak menjadi tantangan tersendiri dalam proses interaksi.

Adapun sasaran dan tujuan Panti Sosial Rehabilitasi Anak Membutuhkan Perlindungan Khusus Indralaya adalah anak-anak yang putus sekolah atau tidak bisa melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) atau ke Sekolah Menengah Atas (SMA), karena ekonomi orang tua tidak mendukung untuk menyekolahkan anaknya atau orang tuanya dalam keadaan tidak mampu, ataupun tidak ada orang tua lagi, remaja karang taruna, anak panti asuhan, anak yang dipandang aktif dalam kegiatan masyarakat tetapi tidak punya keterampilan kerja sehingga diharapkan mereka dapat melaksanakan fungsi sosialnya dalam kehidupan masyarakat dan bertujuan untuk memberikan pelayanan kesejahteraan sosial baik

kebutuhan material maupun spiritual (Eliani, 2019).

Komunikasi yang dijalin oleh pengasuh bukan sekadar penyampaian instruksi, tetapi merupakan sarana membangun kepercayaan, menumbuhkan rasa aman, serta mendukung proses rehabilitasi dan pembentukan kemandirian anak. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal antara pengasuh dan anak asuh menjadi faktor krusial yang mempengaruhi keberhasilan program sosial dan pendidikan di panti tersebut. Namun, realitanya tidak semua proses komunikasi berjalan lancar. Terdapat berbagai hambatan, baik secara verbal maupun nonverbal, yang mengganggu efektivitas komunikasi. Mulai dari kurangnya keterbukaan, perbedaan bahasa, hingga kondisi psikologis anak yang belum stabil.

Melalui artikel ini, penulis ingin mengkaji bagaimana proses dan bentuk komunikasi yang digunakan pengasuh di UPTD PSRAMPK Indralaya dalam menjalin interaksi dengan anak-anak asuh, serta hambatan-hambatan apa saja yang mereka hadapi. Dengan pemahaman yang lebih dalam, diharapkan temuan ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pola komunikasi yang lebih empatik dan efektif di lingkungan panti sosial, serta menjadi masukan bagi kebijakan kesejahteraan anak secara umum.

## 1. Komunikasi Sosial

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara dua pihak atau lebih. Bertujuan untuk mencapai pemahaman bersama, membangun hubungan dan mempengaruhi sikap atau tindakan pihak yang terlibat. Istilah komunikasi dalam bahas *Inggris communication* berasal dari kata latin *communicatio* dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama disini artinya sama makna menunjukkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan saja penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*) dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peranan yang amat penting (Rahayu, 2016).

Komunikasi sosial adalah proses pertukaran informasi, ide, dan nilai yang bertujuan membangun pemahaman dan hubungan antar individu dalam masyarakat. Dalam konteks pengasuhan, komunikasi sosial berfungsi memperkuat ikatan emosional antara pengasuh dan anak, membangun kepercayaan diri anak, serta menanamkan nilai-nilai moral dan sosial. Hal ini dapat membantu anak memahami batasan, aturan, serta cara berinteraksi dengan orang lain dan lingkungan sekitarnya

## 2. Komunikasi Empatik

Komunikasi empatik adalah kemampuan memahami perasaan dan sudut pandang orang lain. Bagi anak-anak yang sedang menjalani rehabilitasi sosial,

komunikasi empatik dari pengasuh dapat menciptakan rasa aman, mengurangi kecemasan, dan mendorong mereka untuk lebih terbuka. Ini menjadi jembatan untuk membangun kepercayaan dan memulihkan kondisi psikologis anak secara perlahan. Komunikasi empatik dapat memperkuat ikatan sosial dan mengurangi potensi konflik karena menunjukkan penghargaan terhadap perasaan dan kebutuhan orang lain (Syifaunnufush Amelia & Rachmy R, 2017).

Dalam konteks perlindungan anak, komunikasi empatik penting karena membantu pengasuh untuk mendengarkan dan memahami perasaan serta perspektif anak, menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman, memberikan dukungan emosional yang diperlukan anak untuk berkembang secara sehat baik fisik maupun psikologis. Dengan komunikasi empatik, pengasuh dapat lebih efektif dalam melindungi anak dari potensi bahaya, trauma atau masalah emosional, serta memastikan kesejahteraan anak secara holistik.

## 3. Teori Kebutuhan Hubungan Interpersonal (FIRO)

William Schutz (1958) mengembangkan teori kebutuhan hubungan interpersonal atau FIRO (*Fundamental Interpersonal Relations Orientation*) yang menyatakan bahwa hubungan interpersonal dibangun atas tiga kebutuhan dasar yaitu *inclusion*

(kebutuhan untuk diterima), *control* (kebutuhan untuk memengaruhi dan dipengaruhi), dan *affection* (kebutuhan untuk dicintai). Ketiga dimensi ini sangat relevan dalam komunikasi antara pengasuh dan anak asuh, terutama karena mayoritas anak yang diasuh mengalami kekosongan kebutuhan emosional akibat pengalaman kekerasan atau penelantaran sebelumnya (Indriati, 2017). Dengan memahami kebutuhan ini, pengasuh dapat merancang strategi komunikasi yang lebih tepat sasaran.

Kebutuhan *affection* atau kasih sayang berarti keinginan memperoleh kehangatan emosional, kedekatan hubungan atau keakraban dalam relasi antarpribadi. Kebutuhan *inclusion* atau kebutuhan untuk diperhitungkan berarti orang membutuhkan dukungan sosial dan keinginan untuk diterima dan dilibatkan dalam hubungan interaksi sosial. Orang memulai interaksi karena berharap akan dapat membuahkan hubungan yang berlanjut dalam pergaulan. Kebutuhan *control* atau pengendalian berarti mempunyai kekuasaan dan pengaruh pada orang lain. Orang ingin mempunyai *control* dan pengaruh pada orang lain dan sekaligus juga sampai tingkat tertentu ingin dikontrol dan dipengaruhi, seperti minta nasihat dan pandangan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses, bentuk, dan hambatan

komunikasi antara pengasuh dan anak asuh di UPTD Panti Sosial Rehabilitasi Anak Membutuhkan Perlindungan Khusus (PSRAMPK) Indralaya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami realitas sosial berdasarkan perspektif subjek penelitian, dalam hal ini para pengasuh dan anak asuh. Penelitian dilakukan di UPTD PSRAMPK Indralaya, yang berlokasi di Jl. Raya Lintas Timur KM. 33, Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan. Lembaga ini menaungi anak-anak yang mengalami permasalahan sosial, seperti kekerasan, penelantaran, dan putus sekolah. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer, diperoleh langsung dari wawancara mendalam dengan informan, seperti kepala panti, pengasuh serta beberapa anak asuh. Data sekunder berupa dokumen lembaga, arsip, serta literatur seperti jurnal, skripsi sebelumnya dan peraturan yang relevan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan :

### 1. Observasi

Dalam hal ini peneliti akan melakukan pengamatan komunikasi pengasuh dan anak asuh secara langsung di lokasi penelitian di UPTD Panti Sosial Rehabilitasi Anak Membutuhkan Perlindungan Khusus (PSRAMPK) Indralaya.

### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan di ruangan UPTD Panti Sosial Rehabilitasi Anak

Mebutuhkan Perlindungan Khusus (PSRAMPK) Indralaya dengan narasumber antara lain Kepala UPTD PSRAMPK Indralaya, Kepala Sub. Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial, Pembina Asrama, Pelaksana Seksi Rehabilitasi Sosial dan beberapa anak asuh.

Pada metode penulisan ini menggunakan analisis data berupa :

1. Reduksi data Proses, memilih dan menyederhanakan informasi penting dari hasil wawancara dan observasi.
2. Penyajian data, menyusun informasi dalam bentuk naratif, tabel untuk memudahkan penarikan kesimpulan.
3. Penarikan kesimpulan, dilakukan secara bertahap sepanjang proses pengumpulan dan analisis, dengan verifikasi berulang agar hasil temuan valid dan kredibel.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Proses dan Bentuk Komunikasi Pengasuh terhadap Anak Asuh**

Pengasuh memulai komunikasi dengan pendekatan penuh kasih sayang melalui sentuhan emosional dan kata-kata afirmatif. Hubungan antara pengasuh dan anak asuh dilakukan dengan komunikasi verbal dan nonverbal melalui sentuhan, sentuhan merupakan salah satu bentuk pendekatan emosional yang sangat penting. Komunikasi dilakukan secara verbal seperti ucapan "Hebat kamu, bapak bangga", atau "Ibu sayang kamu",

serta dengan komunikasi nonverbal berupa sentuhan kepala, pelukan, senyuman, atau kontak mata yang lembut. Semua bentuk komunikasi ini diarahkan untuk menciptakan rasa aman, membangun kepercayaan, dan membina kedekatan emosional dengan anak asuh.

Sentuhan digunakan bukan hanya sebagai bentuk sentuhan kasih sayang saat anak sedih, tetapi juga sebagai motivasi saat anak berhasil atau menunjukkan perilaku positif. Tujuan utama komunikasi sentuhan menurut para pengasuh adalah untuk membangun rasa kasih sayang, kepercayaan dan ketenangan emosional pada anak. Sentuhan diposisikan sebagai simbol bahwa anak tidak sendirian dan selalu didukung. Pengasuh juga menyadari bahwa tidak semua anak nyaman dengan bentuk sentuhan tertentu, terutama anak yang memiliki trauma kekerasan. Oleh karena itu, pendekatan dilakukan secara bertahap dan dengan kepekaan tinggi.

Ketika anak mulai membuka diri mau bercerita tentang dirinya atau perasaan yang dialaminya selama ini, pengasuh akan mendengarkan dan memberi motivasi untuk membangun harga diri anak yang mungkin selama ini merasa tidak dihargai atau ditolak lingkungan. Sikap pengasuh yang sabar, tidak menghakimi dan penuh perhatian membantu anak merasa percaya dan aman secara emosional.

Tidak hanya itu, pengasuh juga memadukan pendekatan individual

dengan keterlibatan dalam aktivitas kelompok, seperti senam pagi. Dalam kegiatan ini, anak-anak diberi kesempatan untuk memimpin atau mendampingi temannya. Kegiatan ini bukan hanya melatih keterampilan sosial, tetapi juga memperkuat rasa diterima dan dihargai oleh lingkungan panti. Pelibatan anak dalam kegiatan bersama atau kelompok ini agar terdapat komunikasi lanjut yang bertujuan untuk meningkatkan rasa percaya diri anak, keterhubungan sosial dan pemulihan emosional anak melalui komunikasi sosial yang positif.

Kegiatan senam pagi atau olahraga bersama bukan hanya sekadar rutinitas fisik, tetapi merupakan media pengasuh untuk membangun interaksi sosial dan emosional dengan anak asuh. Anak-anak tidak hanya dilibatkan sebagai peserta, tetapi diarahkan untuk memiliki peran aktif, seperti : menjadi pemimpin senam (*leader*), Melalui peran-peran kecil ini, anak merasa dilibatkan secara aktif, dihargai dan menjadi bagian penting dari panti. Kegiatan pelibatan tersebut sebagai bentuk terapi kelompok yang memperkuat interaksi sosial antar anak serta mempererat hubungan antara anak dan pengasuh. Proses komunikasi pelibatan anak tidak dilakukan secara memaksa, melainkan melalui pendekatan komunikasi yang lembut dan membangun minat. Hal ini membantu mempercepat proses adaptasi dan pemulihan sosial anak di lingkungan panti.

Komunikasi di panti juga berfungsi sebagai alat pengawasan dan pembinaan perilaku anak. Pengasuh menyampaikan aturan secara persuasif dan edukatif, bukan otoriter. Ketika terjadi pelanggaran, pendekatan yang digunakan adalah teguran yang hangat, pembinaan personal, hingga konseling. Tujuannya bukan menghukum, melainkan membangun kesadaran dan tanggung jawab.

Proses komunikasi yang dilakukan pengasuh dalam upaya pengendalian terhadap anak asuh merupakan bentuk komunikasi interpersonal yang bersifat dua arah, dengan tujuan utama menciptakan perubahan perilaku yang positif, menjaga kedisiplinan, serta membentuk karakter anak. Proses komunikasi ini melibatkan beberapa tahap, pertama penyampaian informasi serta aturan dan pendekatan persuasif, pengasuh secara aktif menyampaikan aturan-aturan panti sejak awal anak masuk panti, baik secara tertulis melalui papan informasi atau buku panduan maupun lisan.

Kedua pemantauan atau observasi, komunikasi juga berlangsung secara tidak langsung, melalui pemantauan perilaku anak sehari-hari. Pengasuh mengamati apakah anak mematuhi aturan dan norma sosial, serta mencatat perubahan sikap atau potensi masalah. Komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah atau gestur digunakan untuk memperlihatkan sikap setuju atau tidak setuju terhadap perilaku anak.

Ketiga peneguran serta pembinaan dan evaluasi serta konseling, ketika terjadi pelanggaran pengasuh akan melakukan komunikasi korektif.

Dari semua penjelasan di atas pengasuh sudah menunjukkan sikap empati dilihat dari proses dan bentuk komunikasinya. Pengasuh menunjukkan pendekatan komunikasi dengan kehangatan terhadap anak-anak, merangkul, memberikan dukungan, memberi nasehat, mengontrol dan mengajarkan mereka apa yang boleh dan tidak boleh mereka lakukan, pengasuh akan selalu mengingatkan dan membimbing anak-anak asuh agar menjadi lebih baik lagi kedepannya. Dengan menerapkan tahapan-tahapan tersebut, komunikasi antara pengasuh dan anak dapat terjalin secara lebih efektif, yang pada akhirnya mendukung proses rehabilitasi sosial dan perkembangan anak di panti.

Pendekatan ini selaras dengan teori FIRO (*Fundamental Interpersonal Relations Orientation*), di mana pengasuh memenuhi tiga aspek dasar dalam interaksi interpersonal yaitu *affection* dengan memberikan perhatian dan kasih sayang pada komunikasi verbal dan nonverbal, *inclusion* dengan melibatkan anak dalam berbagai kegiatan, dan *control* dengan mengarahkan perilaku anak melalui aturan dan pembinaan yang tegas namun empatik.

2. Instagram memperluas hubungan berinteraksi

Meski pendekatan komunikatif telah dirancang dengan baik, sejumlah tantangan tetap dihadapi oleh pengasuh seperti :

a. Perbedaan bahasa dan logat daerah

Anak-anak berasal dari berbagai wilayah di Sumatera Selatan dengan bahasa daerah yang berbeda, sehingga seringkali menimbulkan kesalahpahaman dalam komunikasi. Dalam berkomunikasi, penggunaan bahasa antara pembina asrama dengan anak asuh sering terjadi ketidakpahaman karena perbedaan bahasa. Anak-anak yang tinggal di panti berasal dari berbagai daerah di Provinsi Sumatera Selatan, seperti Musi Banyuasin, Ogan Komering Ulu, Lubuk Linggau, hingga Palembang. Setiap daerah memiliki ciri khas bahasa masing-masing yang kadang berbeda secara pengucapan, intonasi, bahkan makna. Perbedaan dalam bahasa terjadi ketika pembina asrama dan anak asuh tidak menggunakan bahasa yang sama atau tidak memiliki pengucapan dan pemahaman yang berbeda saat berkomunikasi.

Untuk mengatasi tantangan ini, pembina menyesuaikan komunikasi mereka dengan cara menggunakan bahasa yang lebih umum, memperlambat tempo bicara, serta menciptakan suasana komunikasi yang terbuka dan tidak menghakimi. Dengan pendekatan tersebut, proses komunikasi tidak hanya menjadi sarana penyampaian pesan, tetapi juga membangun rasa percaya diri

dan kenyamanan anak dalam berinteraksi. Meski demikian pengasuh menunjukkan upaya yang baik dengan menggunakan komunikasi sederhana, berbicara perlahan serta belajar perlahan bahasa anak-anak yang dari berbagai macam daerah dan terkadang melibatkan pengasuh atau anak asuh lain sebagai penerjemah. Hal ini menunjukkan kemampuan pengasuh dalam membangun komunikasi empatik, yang sangat penting dalam pengasuhan anak dengan latar belakang sosial dan budaya yang beragam.

#### b. Kepribadian anak yang beragam

Beberapa anak bersifat tertutup, sensitif, atau mudah marah. Pengasuh harus menyesuaikan pendekatan secara personal dan sabar dalam membina komunikasi yang efektif. Dengan kepribadian anak yang beragam, pengasuh harus memiliki keterampilan komunikasi yang tinggi serta empati yang mendalam untuk dapat menjalin hubungan efektif. Anak-anak cenderung pemalu, tertutup atau bahkan sensitif dan memiliki emosi yang tidak stabil. Perbedaan ini membuat proses komunikasi dan pembinaan tidak dapat dilakukan dengan pendekatan yang sama.

Kepribadian anak yang tertutup atau pemalu akan sulit untuk mengekspresikan perasaan maupun menjalin kedekatan dengan pengasuh. Anak-anak ini umumnya memiliki latar belakang trauma atau pengalaman kekerasan yang membuat mereka tidak mudah percaya pada orang dewasa. Lalu,

anak-anak dengan kepribadian yang sensitif, anak-anak ini sering kali menolak arahan dari pengasuh dan menunjukkan perilaku menentang sebagai bentuk perlawanan terhadap figur otoritas.

Oleh karena itu setiap anak berbeda-beda cara mengatasinya, supaya menciptakan lingkungan yang mendukung komunikasi terbuka dan saling menghargai. Pembina asrama perlu menggunakan pendekatan komunikasi yang fleksibel dan personal, dan juga harus mampu mengenali, menyesuaikan komunikasi serta pendekatannya sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing anak.

Upaya pengasuh untuk mengatasi perbedaan kepribadian atau karakter anak yaitu dengan melakukan komunikasi empatik, sebagai solusi untuk mengatasi kendala perbedaan karakter, pengasuh harus mampu mendengarkan secara aktif, memahami perasaan anak, serta menunjukkan sikap terbuka dan tidak menghakimi. Penggunaan bahasa yang lembut dan ekspresi wajah yang bersahabat dapat membantu anak merasa diterima. Pengasuh harus konsisten dalam sikap dan perilaku agar anak merasa aman dan nyaman untuk membuka diri. Lalu dilakukannya pelatihan berkala sangat diperlukan agar pengasuh mampu mengidentifikasi karakter anak dan memilih pendekatan komunikasi yang sesuai.



c. Latar belakang anak yang berbeda-beda

Anak-anak umumnya datang dengan luka emosional seperti kehilangan orang tua, kekerasan, atau penelantaran. Hal ini membuat mereka sulit percaya dan menutup diri. Komunikasi harus dilakukan dengan pendekatan yang lembut, sabar, dan suportif agar mereka mau membuka diri secara perlahan. Kondisi ini menyebabkan beragam kebutuhan emosional dan psikologis yang berbeda pada setiap anak. Akibatnya, pembina asrama harus menyesuaikan komunikasi mereka agar efektif dan mampu membangun kepercayaan serta rasa aman pada anak.

Latar belakang anak yang berbeda-beda dan penuh trauma sangat mempengaruhi pilihan komunikasi pembina. Pendekatan yang empatik, sabar, dan bersahabat lebih efektif dalam membangun hubungan interpersonal yang positif dan mendukung perkembangan emosional anak asuh di panti sosial. Berikut adalah latar belakang yang mempengaruhi komunikasi di panti sosial, khususnya dalam interaksi antara pengasuh dan anak asuh :

1. Latar belakang keluarga : anak asuh dari keluarga bermasalah (kekerasan, penelantaran, kehilangan orang tua) cenderung memiliki komunikasi yang tertutup, emosional, atau penuh kewaspadaan.

2. Latar belakang pendidikan : tingkat pendidikan memengaruhi kemampuan memahami pesan. Anak dengan pendidikan rendah membutuhkan komunikasi yang sederhana dan jelas.

3. Latar belakang sosial ekonomi : kondisi ekonomi rendah sering dikaitkan dengan komunikasi yang lebih langsung, informal, dan terkadang keras. Pembina perlu menyesuaikan pendekatan agar tidak menimbulkan jarak.

Hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi pengasuh bukanlah batasan mutlak, melainkan tantangan yang perlu dikelola dengan pendekatan adaptif, empatik, dan penuh kesabaran. Pengasuh harus mampu menyesuaikan pendekatan agar tidak menimbulkan jarak emosional. Hambatan ini mempengaruhi efektivitas interaksi antara pengasuh dan anak dalam proses rehabilitasi sosial. Maka dilakukan upaya-upaya seperti pelatihan komunikasi, observasi karakter anak dan membangun kepercayaan menjadi kunci utama agar komunikasi tetap berjalan efektif, mendukung proses rehabilitasi dan membantu anak-anak berkembang secara emosional dan sosial.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai komunikasi pengasuh terhadap anak asuh di UPTD Panti Sosial Rehabilitasi Anak Membutuhkan Perlindungan Khusus Indralaya, maka dapat disimpulkan bahwa proses dan bentuk komunikasi pengasuh dan anak

asuh di dilakukan secara interpersonal melalui komunikasi verbal dan nonverbal. Pengasuh memulai dengan pendekatan hangat dan penuh empati, seperti sapaan, senyuman, pelukan, serta penggunaan bahasa motivatif dan afirmatif. Bentuk komunikasi ini mampu membangun rasa aman, memperkuat hubungan emosional, dan menumbuhkan kepercayaan diri anak asuh. Beberapa hambatan yang diidentifikasi dalam penelitian ini antara lain perbedaan bahasa dan logat daerah, perbedaan karakter dan tingkat keterbukaan anak, kondisi emosional akibat trauma masa lalu, tingkat pendidikan yang beragam, serta latar belakang sosial ekonomi anak yang berbeda. Hambatan ini menyebabkan pengasuh harus bekerja ekstra dalam memahami pesan, membangun relasi, dan menyampaikan informasi secara efektif. Meski begitu, pengasuh menunjukkan kemampuan adaptasi yang tinggi dengan menggunakan bahasa sederhana, nada bicara lembut, serta menyesuaikan cara komunikasi dengan kondisi psikologis anak-anak asuh.

## DAFTAR PUSTAKA

Adi Saputra, A. (2022). Evaluasi Dampak Pelayanan Sosial Terhadap Kesejahteraan Anak Jalanan di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 1 Tebet Jakarta Selatan (Vol. 16, Issue 1) [UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Tangerang Selatan].

<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/62329>

Al Salamah, F., N. Abdurrazaq, M., & Arief, A. A. (2024). Komunikasi Interpersonal Pengasuh Dalam Pembinaan Akhlak Pada Anak Asuh di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama 3. *Tabsyir: Jurnal Dakwah Dan Sosial Humaniora*, 5(3), 17–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.59059/tabsyir.v5i2.1271> Abdul Aziz. (2017). Komunikasi Pendidik Dan Peserta Didik Dalam Pendidikan Islam. *Mediakita*, 1(2), 173–184. <https://doi.org/10.30762/mediakita.v1i2.365>

Eliani. (2019). Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial Dengan Penerima Manfaat Di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) “Rumbai” Pekanbaru <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/6921> [Universitas Islam Riau].

Indriati, N. (2017). Komunikasi Interpersonal Dalam Lingkungan Panti Asuhan Walisongo. *Jurnal Online Kinesik*, 4(1), 57–66. <https://www.neliti.com/publications/144032/komunikasi-interpersonal-dalam-lingkungan-panti-asuhan-walisongo>

- Irfan, A., Rachmat, Z., S, W., & Hasyim, A. (2023). Sistem Informasi Rekam Medis Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Cabbenge. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 1894–1906. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13064>
- Rahayu, A. R. (2016). POLA INTERAKSI SOSIAL ANAK ASUH DALAM KONTEKS KESEHATAN SOSIAL (Studi di UPTD Kampung Anak Negeri, Kota Surabaya). In Skripsi thesis. [https://repository.unair.ac.id/45581/13/FKM.177-16\\_Ade\\_p.pdf](https://repository.unair.ac.id/45581/13/FKM.177-16_Ade_p.pdf)
- Rahmah, S. (2018). Pola Komunikasi Keluarga dalam Pembentukan Kepribadian Anak St. Rahmah UIN Antasari Banjarmasin. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 13–31.
- Risya, H., & Nur, R. (2022). Penerapan Rehabilitasi Terhadap Anak Penyalahguna Narkotika. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 4(1), 1–13.
- Saddam Husein, K. H. S. J. (2019). Peran Pengasuh Panti Asuhan Yayasan Melati Alkhairat Ambon Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Anak Asuh. *Kuttab: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(1), 33. <https://doi.org/10.33477/kjim.v1i1.882>.
- Syifaunnufush Amelia, D., & Rachmy R, D. (2017). Kecenderungan Kenakalan Remaja Ditinjau Dari Kekuatan Karakter Dan Persepsi Komunikasi Empatik Orangtua. *Psikologi*, 5, 47–68.
- Sulistyowati, I. (2019). Komunikasi Antarpribadi Anak Tunagrahita (Studi Deskriptif Kualitatif antara Pengasuh dan Anak Asuh di Panti Asuhan Bina Siwi, Pajangan, Bantul) [UIN Sunan suka.ac.id/id/eprint/38059 Kalijaga Yogyakarta]. <http://digilib.ui>