



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI PERTEMUAN PENINGKATAN
KEMAMPUAN KELUARGA (P2K2) DINAS SOSIAL KOTA
DEPOK DALAM SOSIALISASI PROGRAM KELUARGA
HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN TAPOS DEPOK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

NAMA: NAILA FEBINA

NPM: 223516516235

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

FEBRUARI, 2026



NATIONAL UNIVERSITY

***COMMUNICATION STRATEGY OF FAMILY CAPABILITY
IMPROVEMENT MEETING (P2K2) OF THE DEPOK CITY
SOCIAL SERVICE IN THE SOCIALIZATION OF THE FAMILY
HOPE PROGRAM (PKH) IN TAPOS DISTRICT, DEPOK***

UNDERGRADUATE THESIS

***Submitted as a requirement for completing a Bachelor's Degree (S1) in the
Communication Science Program with a concentration in Public Relations***

NAME: NAILA FEBINA

NPM: 223516516235

COMMUNICATION SCIENCE

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE

FEBRUARI, 2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Nama : Naila Febina
NPM : 223516516235



Jakarta, 12 Februari 2026



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Naila Febina
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516235
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Depok Dalam Sosialisasi Program Keluarga Harapan di Kecamatan Tapos Depok
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 12 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Nicke Monika Kulsum, S.E., M.Si

Swastiningsih, S.E., M.Si

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	: Naila Febina
Nomor Pokok Mahasiswa	: 223516516235
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Kekhususan	: Public Relations
Judul Skripsi	: Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Depok Dalam Sosialisasi Program Keluarga Harapan di Kecamatan Tapos Depok
Diajukan Untuk	: Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan
Jakarta, 12 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Nicke Monika Kulsum, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Abo Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Naila Febina
NPM : 223516516235
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pertemuan Peningkatan Keluarga (P2K2) Dinas Sosial Kota Depok Dalam Sosialisasi Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Tapos Depok

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang/
Penguji 2 : Nursatyo, S.Sos., M.Si. (.....)
Penguji I : Cyntia Dewi Anggraini, S.I.Kom., M.I.Kom. (.....)
Pembimbing : Nieke Monika Kulsum, S.E., M.Si. (.....)

Ditetapkan di : Universitas Nasional

Tanggal : 23 Februari 2026

ABSTRAK

Nama : Naila Febina
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Depok Dalam
Sosialisasi Program Keluarga Harapan (PKH) Di
Kecamatan Tapos Depok
Pembimbing : Nieke Monika Kulsum, S.E., M.Si

Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan program bantuan sosial bersyarat yang berfokus pada peningkatan kesejahteraan keluarga miskin melalui akses layanan pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial. Dalam pelaksanaannya, Dinas Sosial beserta pendamping PKH memiliki peran penting dalam mensosialisasikan program ini kepada keluarga penerima manfaat (KPM) agar bantuan yang diberikan dapat dimanfaatkan secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi komunikasi yang diterapkan Dinas Sosial Kota Depok dalam kegiatan sosialisasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Tapos Depok. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari koordinator PKH, pendamping PKH dan Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi ini diwujudkan melalui pelaksanaan pertemuan tatap muka dalam kegiatan P2K2, komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pendamping PKH, serta pemanfaatan media pendukung dalam penyampaian informasi. Peran pendamping PKH menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas sosialisasi, khususnya dalam menyederhanakan informasi sesuai dengan kondisi dan kebutuhan KPM. Namun, masih ditemukan kendala utama berupa keterbatasan kemampuan pendamping yang berpotensi memengaruhi penyampaian pesan. Meskipun demikian, strategi komunikasi yang adaptif dan dialogis terbukti berkontribusi dalam membangun kepercayaan serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Dinas Sosial, Program Keluarga Harapan, Sosialisasi, *Two Way Symmetrical*

ABSTRACT

Name : Naila Febina
Study Program : Communication Science
Title : Communication Strategy of the Depok City Social Service
in Socializing the Family Hope Program in Tapos
District, Depok
Counsellor : Nieke Monika Kulsum, S.E., M.Si

The Family Hope Program (PKH) is a conditional social assistance program focused on improving the welfare of poor families through access to education, health, and social protection services. In its implementation, the Social Service and PKH facilitators play a crucial role in disseminating information about this program to beneficiary families (KPM) so that the assistance provided can be optimally utilized. This study aims to identify and describe the communication strategies implemented by the Depok City Social Service in the socialization of the Family Hope Program (PKH) in Tapos District, Depok. This study uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques were conducted through in-depth interviews, observation, and documentation. Research informants consisted of PKH coordinators, PKH facilitators, and beneficiary families (KPM). The research results show that this communication strategy is realized through face-to-face meetings in P2K2 activities, interpersonal communication conducted by PKH facilitators, and the use of supporting media in information delivery. The role of PKH facilitators is a crucial factor in determining the effectiveness of outreach, particularly in simplifying information according to the conditions and needs of KPM. However, a major obstacle remains in the form of limited facilitator capabilities that could potentially affect message delivery. Nevertheless, adaptive and dialogic communication strategies have been proven to contribute to building trust and increasing community participation in the implementation of the Family Hope Program.

Keywords: *Communication Strategy, Social Services, Family Hope Program, Socialization, Two Way Symmetrical*

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....i

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....ii

HALAMAN PENGESAHAN.....iii

FORMULIR 4.....iv

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....v

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI.....vi

KATA PENGANTAR.....vii

ABSTRAK.....x

ABSTRACT.....xi

DAFTAR ISI.....xii

DAFTAR TABEL.....xv

DAFTAR GAMBAR.....xvi

BAB I1

PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Rumusan Masalah.....8

1.3 Tujuan Penelitian.....8

1.4 Manfaat Penelitian.....8

1.4.1 Manfaat Akademik.....8

1.4.2 Manfaat Praktis.....9

1.5 Sistematika Penelitian.....9

BAB II.....12

TINJAUAN PUSTAKA.....12

2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Teori Excellent.....	21
2.3 Konsep.....	27
2.3.1 Strategi.....	27
2.3.2 Komunikasi.....	28
2.3.3 Strategi Komunikasi.....	31
2.3.4 Sosialisasi.....	33
2.4 Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III.....	36
METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Paradigma Penelitian.....	36
3.2 Pendekatan Penelitian.....	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4 Teknik Pemilihan Informan.....	44
3.5 Teknik Analisis Data.....	45
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	47
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	49
BAB IV.....	50
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Dinas Sosial Kota Depok.....	50
4.1.1 Struktur Organisasi.....	50
4.1.2 Visi Misi.....	52
4.1.3 Motto.....	52
4.1.4 Tugas dan Fungsi.....	52
4.2 Program Keluarga Harapan (PKH).....	54
4.2.1 Visi dan Misi.....	54
4.2.2 Tujuan.....	55
4.2.3 Kriteria Keluarga Penerima Manfaat PKH.....	56
4.2.4 Hak dan Kewajiban Keluarga Penerima Manfaat PKH.....	58
4.2.5 Mekanisme Pelaksanaan PKH.....	59

4.3 Profil Informan.....	60
4.4 Hasil Penelitian.....	61
4.4.1 Strategi Komunikasi Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2k2) Dinas Sosial Kota Depok Dalam Sosialisasi Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kecamatan Tapos Depok.....	61
4.4.2 Teori Excellence.....	70
4.5 Pembahasan.....	77
BAB V.....	83
PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	90



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Pemilihan Informan.....	46
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 4.1 Profil Informan.....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kemiskinan Kota Depok.....	4
Gambar 1.2 Wilayah Dengan Penerima PKH Terbanyak.....	6
Gambar 1.3 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Di Kota Depok (Jiwa).....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Depok.....	51
Gambar 4.2 Kegiatan Sosialisasi P2K2 Kecamatan Tapos.....	67
Gambar 4.3 Kegiatan Sosialisasi P2K2 Kecamatan Tapos.....	67
Gambar 4.4 Rapat Evaluasi Pendamping Di Kecamatan Tapos.....	70

