

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat keberhasilan suatu kebijakan ditentukan oleh sejauh mana kualitas komunikasi yang terbangun secara efektif di antara para pemangku kepentingan yang terlibat. (Benny Irawan, et al, 2024). Dalam konteks implementasi program sosial, komunikasi tidak sekadar berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, melainkan juga sebagai instrumen untuk membangun pemahaman, menumbuhkan kepercayaan, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat. Melalui komunikasi yang efektif, pesan, tujuan, dan manfaat program dapat disampaikan secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat sasaran, sehingga mampu meningkatkan keterlibatan mereka secara positif dalam proses pelaksanaan program. Selain itu, komunikasi yang terjalin dengan baik dapat mengurangi potensi kesalahpahaman, memperkuat transparansi, serta mempererat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai penerima manfaat.

Dengan demikian, efektivitas komunikasi menjadi faktor esensial dalam menjamin tercapainya tujuan program sosial secara optimal. Salah satu program pemerintah yang memerlukan penerapan strategi komunikasi yang efektif adalah Program Keluarga Harapan (PKH). Program ini telah beroperasi sejak tahun 2007 dan dilaksanakan oleh Dinas Sosial, dibawah naungan Kementerian Sosial Republik Indonesia. (PKH Jakarta, 2024). Program Keluarga Harapan (PKH) adalah jenis bantuan sosial bersyarat yang memberikan uang tunai kepada keluarga yang dianggap kurang mampu. Melalui peningkatan akses terhadap layanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial, yang memiliki tujuan utama adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Selain itu, program ini diharapkan dapat membantu meringankan beban pengeluaran rumah tangga, meningkatkan pendapatan keluarga, mendorong perubahan perilaku yang lebih mandiri pada keluarga penerima

manfaat, menurunkan tingkat kemiskinan, serta memperluas pemahaman dan pemanfaatan produk serta layanan keuangan formal. (PKH Kemensos, 2025). Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan program bantuan sosial bersyarat yang ditujukan kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang berada pada kelompok desil 1 sampai desil 4 berdasarkan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN). Selain berada dalam kategori desil 1 hingga desil 4, KPM juga diwajibkan memenuhi sejumlah kriteria tambahan, antara lain: pada komponen kesehatan mencakup anak berusia 0–6 tahun serta ibu hamil atau menyusui; pada komponen pendidikan meliputi anak yang sedang menempuh jenjang SD, SMP, dan SMA; serta pada komponen kesejahteraan sosial mencakup lansia berusia di atas 60 tahun dan penyandang disabilitas (PKH Kemensos, 2025).

Besaran bantuan yang diterima oleh Keluarga Penerima Manfaat (KPM) berbeda-beda sesuai dengan kategori penerima. Ibu hamil dan anak usia dini mendapatkan bantuan sebesar Rp3.000.000 per tahun yang dialokasikan untuk mendukung pemenuhan kebutuhan kesehatan selama masa kehamilan serta tahap awal pertumbuhan dan perkembangan anak. Pada komponen pendidikan, peserta didik tingkat sekolah dasar memperoleh bantuan sebesar Rp900.000 per tahun, tingkat sekolah menengah pertama sebesar Rp1.500.000 per tahun, dan tingkat sekolah menengah atas sebesar Rp2.000.000 per tahun. Bantuan ini bertujuan untuk meningkatkan akses pendidikan bagi anak-anak dari keluarga kurang mampu agar dapat terus melanjutkan pendidikan tanpa terkendala faktor ekonomi. (PKH Kemensos, 2025)

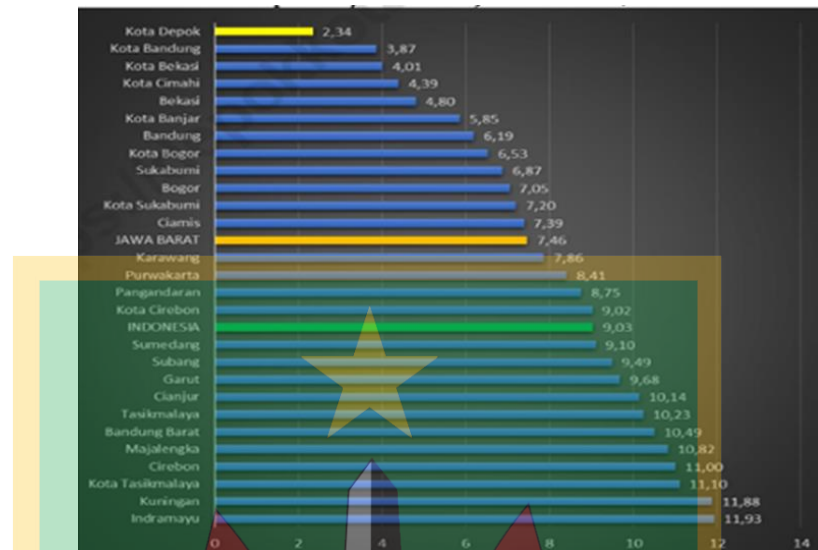
Selain itu, lanjut usia berusia 70 tahun ke atas serta penyandang disabilitas yang memenuhi kriteria juga memperoleh bantuan sebesar Rp2.400.000 per tahun sebagai upaya untuk mendukung peningkatan kesejahteraan mereka (PKH Kemensos, 2025). Program Keluarga Harapan (PKH) tidak hanya menitikberatkan pada penyaluran bantuan keuangan, tetapi juga memiliki peran strategis dalam membentuk kemandirian dan meningkatkan kualitas hidup Keluarga Penerima Manfaat melalui pendampingan yang dilakukan secara berkelanjutan. Keberhasilan

implementasi program ini tidak hanya ditentukan oleh besaran bantuan yang diberikan, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh efektivitas strategi komunikasi yang dijalankan oleh Dinas Sosial Kota Depok dalam kegiatan sosialisasi PKH melalui Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2). Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) merupakan sarana pembelajaran kelompok yang difasilitasi oleh pendamping PKH dan dirancang untuk mendorong perubahan perilaku Keluarga Penerima Manfaat melalui penggunaan modul-modul edukatif. Materi yang disampaikan mencakup aspek kesehatan, pendidikan anak, pengelolaan keuangan keluarga, serta penguatan kemandirian ekonomi, dengan tujuan membantu KPM melepaskan diri dari kondisi kemiskinan.

Secara nasional, PKH dilaksanakan di seluruh wilayah Indonesia yang mencakup 34 provinsi, 514 kabupaten/kota, dan 6.709 kecamatan. Salah satu daerah yang turut melaksanakan program tersebut adalah Kota Depok, di mana Program Keluarga Harapan telah berjalan sejak tahun 2014. Sebagai kota yang mengalami perkembangan pesat, Kota Depok dihadapkan pada berbagai permasalahan sosial yang berkaitan dengan kemiskinan, antara lain tingginya angka pengangguran, terbatasnya akses terhadap layanan pendidikan dan kesehatan yang bermutu, serta meningkatnya biaya hidup. Sebagian masyarakat masih berada pada kondisi ekonomi yang rentan, terutama kelompok yang menggantungkan penghidupan pada sektor informal dengan tingkat pendapatan yang tidak menentu.

Selain itu, di sejumlah kawasan padat penduduk di wilayah pinggiran kota masih ditemukan kantong-kantong kemiskinan tersembunyi yang sulit dijangkau oleh berbagai bentuk layanan sosial. Pada tahun 2024, Kota Depok mencatatkan angka kemiskinan terendah di Provinsi Jawa Barat, yakni sebesar 2,34 persen atau sekitar 62,6 ribu jiwa. Angka tersebut mengalami penurunan tipis sebesar 0,04 persen dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 2,38 persen. Tren penurunan ini mencerminkan adanya perbaikan kondisi ekonomi masyarakat Kota Depok setelah periode

peningkatan angka kemiskinan yang terjadi selama pandemi Covid-19 pada tahun 2020–2021.



Gambar 1.1 Data Kemiskinan Kota Depok

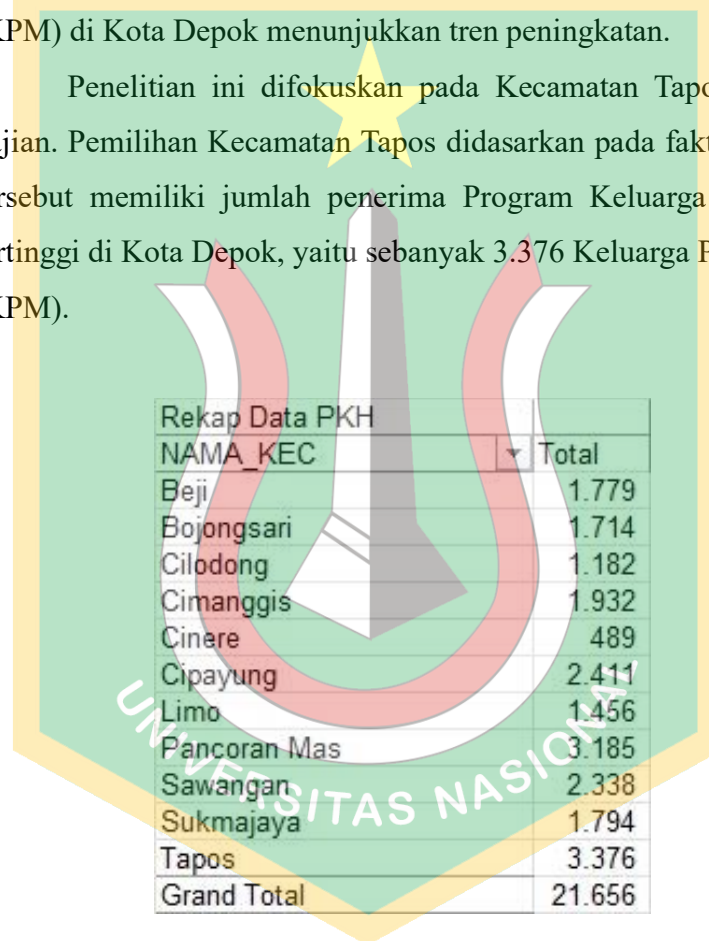
Sumber: BPS, Susenas 2024

Distribusi kemiskinan berdasarkan kelompok usia menunjukkan bahwa penduduk dewasa (usia produktif) merupakan kelompok dengan proporsi tertinggi yang masih berada dalam kondisi miskin, yaitu sebesar 45,81 persen dari total penduduk miskin. Sementara itu, kelompok anak-anak juga memiliki proporsi yang cukup besar, yakni 30,21 persen, dan kelompok pemuda mencatatkan tingkat kemiskinan terendah sebesar 23,97 persen. Temuan ini mengindikasikan bahwa upaya penanggulangan kemiskinan perlu memfokuskan perhatian utama pada kelompok usia dewasa sebagai prioritas kebijakan (Badan Pusat Statistik Kota Depok, 2024). Dari perspektif pendidikan, data menunjukkan bahwa permasalahan kemiskinan di Kota Depok memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi.

Berdasarkan rilis terbaru Badan Pusat Statistik (BPS) per Maret 2024 ada tantangan serius terkait kemiskinan ekstrem (0,6%) dan beban ekonomi masyarakat yang makin berat akibat naiknya garis kemiskinan. Permasalahan kemiskinan tetap menjadi isu yang kompleks dan multidimensional, sehingga memerlukan intervensi yang efektif dan tepat

sasaran, termasuk melalui pelaksanaan program-program sosial yang dikelola secara optimal oleh pemerintah kota (berita depok, 2024). Dalam konteks tersebut. Program Keluarga Harapan (PKH) menjadi salah satu upaya strategis yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Depok dalam rangka mengatasi permasalahan kemiskinan. Program ini telah berperan sebagai bagian penting dalam kebijakan pemerintah daerah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekaligus memperkuat sistem perlindungan sosial. Seiring dengan itu, jumlah Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Kota Depok menunjukkan tren peningkatan.

Penelitian ini difokuskan pada Kecamatan Tapos sebagai lokasi kajian. Pemilihan Kecamatan Tapos didasarkan pada fakta bahwa wilayah tersebut memiliki jumlah penerima Program Keluarga Harapan (PKH) tertinggi di Kota Depok, yaitu sebanyak 3.376 Keluarga Penerima Manfaat (KPM).



Gambar 1.2 Wilayah Dengan Penerima PKH Terbanyak

Sumber: Dinas Sosial Kota Depok, 2025

Kecamatan Tapos tercatat sebagai wilayah dengan tingkat kemiskinan paling tinggi di antara sebelas kecamatan di Kota Depok. Kondisi ini tercermin dari besarnya proporsi rumah tangga yang memiliki keterbatasan dalam mengakses pendapatan yang layak, pendidikan, dan

layanan kesehatan, serta kuatnya dominasi mata pencaharian pada sektor informal dengan penghasilan yang tidak menentu, yang pada akhirnya meningkatkan kerentanan sosial ekonomi masyarakat. Hal ini disebabkan oleh luas wilayahnya yang mencapai 32,33 km², atau sekitar 16 persen dari total luas Kota Depok (Badan Pusat Statistik), serta jumlah penduduk yang paling banyak di Kota Depok pada tahun 2024, yakni sebanyak 278.704 jiwa. (Badan Pusat Statistik Kota Depok, 2025)



Kecamatan	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Depok (Jiwa)
Sawangan	202.456
Bojongsari	149.829
Pancoran Mas	254.701
Cipayung	188.488
Sukmajaya	255.723
Cilodong	184.950
Cimanggis	251.002
Tapos	278.704
Beji	170.627
Limo	126.967
Cinere	100.988
Kota Depok	2.963.635

Gambar 1.3 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Depok (Jiwa)

Sumber: BPS Kota Depok, 2025

Mengacu pada Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 8 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kecamatan di Kota Depok, Kecamatan Tapos dinyatakan terdiri atas tujuh kelurahan, yakni Kelurahan Tapos, Leuwinanggung, Sukatani, Sukamaju Baru, Jatijajar, Cilangkap, dan Cimpaeun.

Dalam implementasinya, Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Depok dihadapkan pada berbagai kendala, salah satunya berupa keterbatasan pengetahuan di bidang pendidikan pada sebagian masyarakat sasaran program. Kondisi ini berpengaruh terhadap rendahnya efektivitas proses komunikasi dan menimbulkan perbedaan tingkat pemahaman mengenai program, sehingga diperlukan strategi komunikasi yang lebih

adaptif dan inovatif agar informasi dapat disampaikan serta dipahami secara merata oleh seluruh calon maupun penerima manfaat.

Tantangan lainnya yang muncul dalam pelaksanaan program adalah kecemburuan sosial, terutama yang disebabkan oleh ketidaktepatan dalam penentuan sasaran penerima manfaat. Kondisi ini memicu perasaan tidak adil dan ketidakpuasan di kalangan masyarakat yang tidak memperoleh bantuan meskipun berada pada kondisi ekonomi yang relatif serupa dengan penerima manfaat. Situasi tersebut berpotensi menghambat efektivitas program dalam mencapai tujuan utamanya, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat kurang mampu secara adil dan berkelanjutan. Oleh karena itu, Dinas Sosial memegang peran strategis dalam merancang serta mengimplementasikan strategi komunikasi yang efektif guna mendukung keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH).

Selain dipengaruhi oleh faktor masyarakat dan kebijakan, keberhasilan pelaksanaan program juga sangat ditentukan oleh peran pendamping PKH. Pendamping PKH menempati posisi strategis sebagai garda terdepan dalam menyampaikan informasi, memberikan edukasi, serta menjembatani komunikasi antara Dinas Sosial dan Keluarga Penerima Manfaat. Namun, pada implementasinya masih terdapat perbedaan kapasitas komunikasi antar pendamping, baik terkait kemampuan menyederhanakan informasi kebijakan, menyesuaikan pesan dengan kondisi sosial serta tingkat pendidikan KPM, maupun dalam mengelola dinamika komunikasi yang muncul akibat resistensi dan kecemburuan sosial. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi keseragaman pesan yang diterima masyarakat serta menurunkan efektivitas proses pendampingan secara keseluruhan.

Penerapan strategi komunikasi yang efektif memungkinkan Dinas Sosial menyampaikan informasi program secara jelas, tepat, dan mudah dipahami oleh Keluarga Penerima Manfaat (KPM) maupun masyarakat luas. Upaya ini berkontribusi penting dalam membangun kepercayaan publik, meningkatkan partisipasi aktif masyarakat, serta mendorong perubahan perilaku positif yang menunjang efektivitas pelaksanaan

program. Selain itu, strategi komunikasi yang terencana dan sistematis juga berperan dalam membantu Dinas Sosial mengelola ekspektasi masyarakat serta mengatasi berbagai tantangan, seperti kecemburuan sosial dan kesalahpahaman terkait penyaluran bantuan. Dengan demikian, perumusan dan pelaksanaan strategi komunikasi yang efektif menjadi langkah mendasar bagi Dinas Sosial agar Program Keluarga Harapan dapat mencapai tujuan utamanya, yakni meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara optimal dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Depok dalam Sosialisasi Program Keluarga Harapan di Kecamatan Tapos Depok”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi Dinas Sosial Kota Depok dalam melaksanakan sosialisasi Program Keluarga Harapan di Kecamatan Tapos Depok.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui serta mendeskripsikan strategi komunikasi Dinas Sosial Kota Depok dalam sosialisasi Program Keluarga Harapan di Kecamatan Tapos, Kota Depok.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap pengembangan pengetahuan ilmiah mengenai strategi komunikasi yang diterapkan dalam konteks pemerintahan daerah, khususnya pada Dinas Sosial. Hasil penelitian

ini diharapkan dapat menjadi referensi atau acuan bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji komunikasi pembangunan, strategi sosialisasi program sosial, serta memperluas pemahaman mengenai dinamika komunikasi sosial yang efektif dalam pelaksanaan program program pemerintah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa masukan yang konstruktif bagi Dinas Sosial Kota Depok dalam mengembangkan serta menyempurnakan strategi komunikasi yang diterapkan pada kegiatan sosialisasi Program Keluarga Harapan (PKH). Temuan penelitian ini diharapkan mampu membantu Dinas Sosial dalam meningkatkan efektivitas penyampaian informasi serta mengoptimalkan pencapaian tujuan program melalui penerapan pendekatan komunikasi yang lebih tepat sasaran. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi memberikan gambaran mengenai berbagai hambatan dan solusi dalam pelaksanaan komunikasi program, sehingga Program Keluarga Harapan dapat diterima dengan lebih baik dan diimplementasikan secara optimal di lingkungan masyarakat Kota Depok.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dirancang untuk memberikan gambaran yang sistematis serta memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian mengenai analisis strategi komunikasi Dinas Sosial Kota Depok dalam sosialisasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Tapos, Depok. Adapun susunan sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan gambaran umum mengenai permasalahan yang menjadi fokus penelitian, diawali dengan latar belakang yang menjelaskan Program Keluarga Harapan

(PKH), urgensi, serta alasan dilaksanakannya penelitian. Selain itu, bab ini memuat rumusan masalah yang merangkum pertanyaan utama penelitian, serta mencantumkan tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara akademis maupun praktis, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan kajian penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang diteliti, serta membahas teori dan konsep yang mendukung penelitian. Kajian pustaka dalam bab ini mencakup teori, antara lain teori *excellence* dengan model *two way symmetrical communication*, serta dilengkapi dengan kerangka pemikiran yang menggambarkan alur berpikir penelitian berdasarkan landasan teori yang digunakan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan paradigma penelitian yang digunakan, yaitu konstruktivisme, dengan pendekatan kualitatif melalui metode deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, bab ini juga menguraikan teknik penentuan informan, teknik analisis data yang dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan verifikasi data serta teknik pengujian keabsahan data yang menggunakan triangulasi sumber.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang telah dilakukan, dengan memaparkan data yang diperoleh serta menganalisisnya berdasarkan kerangka teori yang telah dirumuskan sebelumnya. Pada bagian pembahasan, temuan penelitian dianalisis dengan membandingkannya dengan teori dan hasil penelitian terdahulu, serta dilengkapi dengan interpretasi penulis terhadap hasil yang diperoleh.

BAB V : PENUTUP

Pada bab penutup, penulis merangkum seluruh hasil penelitian dalam bentuk kesimpulan. Selain itu, penulis menyampaikan saran atau rekomendasi yang disusun berdasarkan temuan penelitian, baik untuk kepentingan penerapan praktis maupun sebagai rujukan pada penelitian selanjutnya.

