

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS SOSIAL DALAM PENANGANAN  
ANAK JALANAN DI KOTA PEKANBARU**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1)

Oleh:

INDRA SAKTI

NIM. 12240313177

**PROGRAM STRATA 1 (S1)  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2026 M/1447 H**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH**

Penguji pada Ujian Tugas Akhir/ Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi menyatakan bahwa:

Nama : Indra Sakti  
NIM : 12240313177  
Prodi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Strategi Komunikasi Dinas Sosial Dalam Penanganan Anak Jalanan Di Kota Pekanbaru

Telah melaksanakan Ujian Tugas Akhir/ Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 17 April 2026

dan disetujui sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 29 April 2026  
Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Dr. Tika Mutia, S.I.Kom., M.I.Kom.  
NIP. 19861006 201903 2 010

Penguji III,

Artis, M.I.Kom.  
NIP. 19680607 200701 1 047

Sekretaris/ Penguji II,

Umar Abdur Rahim SM, S.Sos.I., M.A.  
NIP. 19850528 202321 1 013

Penguji IV,

Dewi Sukartik, S.Sos., M.Sc.  
NIP. 19810914 202321 2 019

Mengetahui  
Dekan,

Prof. Dr. Masduki., M.Ag.  
NIP. 19710612 199803 1 003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Barang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
2. Barang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
3. Barang tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
4. Barang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau



**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS SOSIAL DALAM PENANGANAN ANAK JALANAN DI KOTA PEKANBARU**

Disusun oleh :

**Indra Sakti**  
NIM. 12240313177

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal : 9 April 2026

Mengetahui  
Dosen Pembimbing,

**Edison, S.Sos, M.I.Kom**  
NIP. 19780416 202321 1 009

Mengetahui  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

**Dr. Musfieldy, S.Sos, M.Si**  
NIP. 19721201 200003 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indra Sakti  
 NIM : 12240313177  
 Tempat/Tgl. Lahir : Pematang Reba, 25 Juni 2003  
 Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi  
 Prodi : Ilmu Komunikasi  
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

**Strategi Komunikasi Dinas Sosial dalam Penanganan Anak Jalanan di Kota Pekanbaru**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 17 April 2026  
 Yang membuat pernyataan



Indra Sakti  
 NIM. 12240313177

**\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis**

Hak cipta ini milik UIN Suska Riau  
 Hak Cipta Lindungi Lahan Ujung  
 1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sultan Syarif Kasim Riau



## PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Indra Sakti  
NIM : 12240313177  
Judul : Persepsi Masyarakat Kecamatan Tuah Madani Terhadap Perilaku Budaya Anak Punk di Kota Pekanbaru

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 14 Mei 2025

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 14 Mei .....2025

**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I

**Dra. Atjih Sukaesih, M.Si**  
**NIP.19691118 199603 2 001**

Penguji II

**Darmawati, M. I.Kom**  
**19920512 202321 2 048**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta ini dimiliki oleh UIN Suska Riau / State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Pekanbaru, 8 April 2026

No. : Nota Dinas  
 Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
 Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
 di-  
 Tempat.

**Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.**

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan akademik sebagaimana mestinya terhadap Saudara:

Nama : Indra Sakti  
 NIM : 12240313177  
 Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Dinas Sosial Dalam Penanganan Anak Jalanan Di Kota Pekanbaru

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk Ujian Munaqasyah guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

**Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.**

Mengetahui,  
 Dosen Pembimbing,

**Edison, S.Sos, M.I.Kom**  
 NIP. 19780416202321 1 009

Mengetahui  
 Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

**Dr. Musfieldy, S.Sos, M.Si**  
 NIP. 19721201 200003 1 003

Hak cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber.  
 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## ABSTRAK

**Nama : Indra Sakti**  
**Jurusan : Ilmu Komunikasi**  
**Judul : Strategi Komunikasi Dinas Sosial dalam Penanganan Anak Jalanan di Kota Pekanbaru**

Fenomena anak jalanan masih menjadi permasalahan sosial yang kompleks dan terus mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Kondisi ini menuntut adanya strategi penanganan dengan pendekatan komunikasi yang efektif dan humanis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam penanganan anak jalanan, serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam proses komunikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan dari pihak Dinas Sosial dan anak jalanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan teknik triangulasi untuk menjaga validitas data. Hasil penelitian menunjukkan strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru bersifat humanis dan berbasis komunikasi interpersonal, yang tercermin keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, serta kesetaraan dan kepercayaan. Hambatan yang dihadapi meliputi rendahnya keterbukaan dan kepercayaan awal anak jalanan, perbedaan latar belakang sosial, faktor ekonomi dan keluarga, stigma negatif masyarakat, serta keterbatasan sumber daya dan belum optimalnya kolaborasi lintas sektor.

**Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Anak Jalanan, Dinas Sosial, Pekanbaru**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRACT**

**Name** : Indra Sakti

**Departement** : Ilmu Komunikasi

**Title** : *Communication Strategy of the Social Services Department in Handling Street Children in Pekanbaru City*

*The phenomenon of street children remains a complex social problem and continues to fluctuate annually. This condition demands a handling strategy with an effective and humanistic communication approach. This study aims to analyze the communication strategies implemented by the Pekanbaru City Social Service in handling street children, and identify obstacles encountered in the communication process. This study used a qualitative descriptive method. Data collection was conducted through interviews, observation, and documentation with informants from the Social Service and street children. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions using triangulation techniques to maintain data validity. The results show that the communication strategies implemented by the Pekanbaru City Social Service are humanistic and based on interpersonal communication, which is reflected in openness, empathy, support, positive feelings, as well as equality and trust. Obstacles faced include low openness and initial trust among street children, differences in social background, economic and family factors, negative community stigma, as well as limited resources and suboptimal cross-sector collaboration.*

**Keywords:** *Communication Strategy, Street Children, Social Services, Pekanbaru*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Illahi Rabbul Iati, karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“Strategi Komunikasi Dinas Sosial Dalam Penanganan Anak Jalanan Di Kota Pekanbaru”**. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dan memperoleh gelar Strata (S1) Program Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini, penulis sadar bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan lancar dan terselesaikan dengan baik. Penulis berterimakasih kepada kedua orang tua saya yang telah memberi dukungan secara moril dan materil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta kepada kakak dan adik serta keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Leny Nofianti, MS. SE.,M.Si.,AK., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. H. Raihani, M.Ed., Ph.D., selaku Wakil Rektor I, Dr. Alex Wenda, S.T., M.Eng., selaku Wakil Rektor II, Dr. Harris Simaremare, M.T., selaku Wakil Rektor III.
2. Prof. Dr. Masduki, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Univeristas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dr. Muhammad Badri, M.Si., sebagai Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Dr. Titi Antin, S.Sos., M.Si., sebagai Wakil Dekan II Bidang Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan. Dr. Sudianto, M.I.Kom., selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Musfialdy, M.Si., selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi dan Dr Tika Mutia, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Syarif Kasim Riau.
4. Rusyda Fauzana, S.S.,M.Si., selaku Penasihat Akademik yang telah memberikan nasehat serta arahan selama masa perkuliahan berlangsung.
5. Edison, S.Sos.,M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan nasehat kepada penulis serta memberikan bimbingan, motivasi serta arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terimakasih atas ilmu yang Bapak dan Ibu berikan, semoga menjadi bekal bagi penulis serta menjadi ladang pahala bagi Bapak dan Ibu sekalian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Karyawan dan Karyawati Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan memberikan pelayanan kepada penulis dalam urusan administrasi di kampus.
8. Satuan Petugas PPKS Dinas Sosial Kota Pekanbaru yang telah bersedia menjadi informan dan telah memberikan izin untuk peneliti melakukan penelitian serta kesediannya meluangkan waktu untuk wawancara penelitian ini.
9. Dan terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat yang tidak dapat disebutkan satu-persatu namanya yang telah membantu dan mendukung penulis selama proses perkuliahan ini sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

Penulis telah berusaha menyempurnakan penyusunan skripsi ini, namun tidak menutup kemungkinan terdapat kekurangan sehingga penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun yang bertujuan untuk menyempurnakan isi dari Skripsi ini serta bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan pada umumnya dan bagi penulis untuk mengamalkan ilmu pengetahuan di tengah-tengah masyarakat.

Pekanbaru, 27 April 2026  
Penulis

**INDRA SAKTI**  
**NIM. 12240313177**



## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Penegasan Istilah.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	6
1.5.2. Manfaat Praktis.....	6
1.5.3. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1. Kajian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Strategi Komunikasi .....	11
2.2.2. Komunikasi Interpersonal .....	12
2.2.3. Konsep Anak Jalanan .....	18
2.3. Kerangka Pikir .....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
3.1. Desain Penelitian .....	20
3.2. Pendekatan Penelitian .....	20
3.3. Jenis Penelitian .....	20
3.4. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
3.5. Subjek dan Informan Penelitian.....	21
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.7. Validasi Data .....	22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Himpunan Mahasiswa UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3.8. Teknik Analisis Data .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>25</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	25
4.1.1. Keterbukaan (Openness) .....	25
4.1.2. Empati ( <i>Empathy</i> ).....	27
4.1.3. Dukungan ( <i>Supportiveness</i> ) .....	29
4.1.4. Rasa Positif ( <i>Positiveness</i> ) .....	30
4.1.5. Kesetaraan dan Kepercayaan ( <i>equality &amp; trust/security</i> ).....	32
4.2. Pembahasan.....	34
4.2.1. Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam Menangani Anak jalanan .....	34
4.2.2. Hambatan Dinas Sosial dalam Proses Komunikasi dengan Anak Jalanan .....	36
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>38</b>
5.1. Kesimpulan .....	38
5.2. Saran .....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>40</b>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Model Komunikasi Schramm .....	16
2.2. Kerangka Pikir .....	19



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Reduksi data.....	23



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Anak jalanan pada hakikatnya adalah korban dari fenomena yang timbul sebagai efek samping dari kekeliruan atau ketidaktepatan pemilihan model pembangunan yang selama ini menekankan pada aspek pertumbuhan dan bias pembangunan wilayah yang terlalu memusat di berbagai kota besar. Anak jalanan adalah anak yang melewatkan atau memanfaatkan sebagian besar waktunya untuk melakukan kegiatan sehari-hari di jalanan termasuk di lingkungan pasar, pertokoan, dan pusat-pusat keramaian (Syakirah et al., 2025).

Masyarakat sering kali memandang anak jalanan secara negatif karena perilaku mereka yang dianggap meresahkan, seperti mengamen secara paksa, penggunaan zat adiktif, hingga keterlibatan dalam perusakan fasilitas umum (vandalism) (Azmi, 2022). Padahal, jika ditelaah lebih dalam, semangat kolektivitas dan solidaritas yang tinggi dalam komunitas mereka menunjukkan bahwa ada potensi positif yang bisa diarahkan secara konstruktif.

Namun, permasalahan anak jalanan tidak bisa hanya dilihat dari sudut pandang sosial dan kultural saja, tetapi juga perlu ditinjau dari aspek komunikasi dan kebijakan publik. Dalam konteks pembangunan kota yang inklusif dan berkeadilan, keberadaan kelompok marginal seperti anak jalanan menuntut perhatian lebih dari para pemangku kepentingan, terutama dalam hal pendekatan komunikasi yang humanis dan transformatif. Strategi komunikasi yang tidak hanya *top-down*, tetapi juga bersifat dialogis dan partisipatoris, menjadi semakin relevan dalam menyusun solusi yang dapat diterima oleh semua pihak, termasuk oleh anak jalanan itu sendiri.

Di sisi lain, realitas di lapangan menunjukkan bahwa anak jalanan memiliki sistem nilai tersendiri yang kuat. Mereka menjunjung tinggi prinsip kebebasan, kejujuran, dan solidaritas sesama komunitas. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga pemerintahan seperti Dinas Sosial yang selama ini lebih terbiasa menggunakan pendekatan birokratis dalam menyelesaikan masalah sosial. Jika strategi komunikasi tidak disesuaikan dengan karakteristik dan cara pandang anak jalanan, maka program-program sosial yang dirancang cenderung ditolak atau tidak efektif. Dengan demikian, diperlukan strategi komunikasi yang lebih adaptif dan berbasis budaya kelompok sasaran. Tidak hanya itu, keberadaan anak jalanan juga perlu dilihat dalam kerangka hak-hak anak dan hak asasi manusia. Pendekatan represif yang kerap dilakukan justru dapat memperparah kondisi mereka dan memperkuat stigma negatif yang sudah melekat.

Selain faktor internal dari anak jalanan itu sendiri, dinamika lingkungan perkotaan juga memberikan pengaruh besar terhadap tumbuh dan berkembangnya kelompok ini (Chotim dan Latifah, 2018). Kota Pekanbaru sebagai salah satu kota metropolitan di Pulau Sumatera mengalami pertumbuhan urbanisasi yang pesat, yang berdampak pada meningkatnya kesenjangan sosial, tekanan ekonomi, serta melemahnya ikatan sosial dalam masyarakat. Dalam kondisi tersebut, anak-anak yang tidak mendapatkan pengawasan, pendidikan, dan dukungan sosial yang memadai menjadi lebih rentan turun ke jalan untuk memenuhi kebutuhan hidup.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lingkungan kota yang dinamis di satu sisi menyediakan peluang ekonomi informal, namun di sisi lain cenderung mengabaikan keberadaan kelompok rentan seperti anak jalanan yang memiliki keterbatasan akses terhadap fasilitas dan layanan dasar.

Fenomena anak jalanan juga tidak dapat dilepaskan dari perubahan nilai-nilai sosial di kalangan masyarakat, khususnya pada keluarga dengan kondisi ekonomi lemah. Tekanan ekonomi, disfungsi keluarga, serta kurangnya akses terhadap pendidikan mendorong anak untuk mencari alternatif pemenuhan kebutuhan hidup di jalanan. Anak jalanan tidak semata-mata memilih kehidupan tersebut, melainkan sering kali dipaksa oleh keadaan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap latar belakang sosial, ekonomi, dan psikologis anak jalanan menjadi sangat penting dalam merumuskan strategi penanganan yang tepat.

Dari sisi sosial, anak jalanan memiliki pola interaksi dan komunikasi yang berbeda dibandingkan dengan anak pada umumnya. Mereka cenderung lebih responsif terhadap pendekatan informal dan persuasif, serta memiliki ikatan solidaritas yang kuat di antara sesama. Aktivitas sehari-hari seperti bekerja di jalan, berkumpul, dan berbagi pengalaman menjadi sarana dalam membangun hubungan sosial mereka. Oleh karena itu, pendekatan yang bersifat formal dan otoritatif sering kali kurang efektif dalam menjangkau mereka. Diperlukan strategi yang lebih humanis dan partisipatif agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik.

Di balik stigma negatif yang melekat, anak jalanan sebenarnya memiliki potensi sosial yang dapat dikembangkan. Solidaritas yang tinggi, kemampuan bertahan hidup, serta pengalaman sosial yang luas menjadi modal penting dalam proses pemberdayaan. Selain itu, sebagian anak jalanan juga menunjukkan kreativitas dalam berbagai aktivitas seperti mengamen, berdagang kecil, maupun keterampilan lain yang dapat diarahkan menjadi kegiatan produktif apabila mendapatkan pembinaan yang tepat.

Dalam konteks pendidikan non-formal, anak jalanan juga memiliki kecenderungan untuk belajar secara otodidak. Mereka kerap membaca literatur alternatif, berdiskusi secara terbuka tentang isu sosial-politik, dan membentuk ruang belajar mandiri di kalangan komunitasnya. Gaya belajar seperti ini mencerminkan adanya keingintahuan intelektual dan kemampuan berpikir kritis yang tidak bisa diabaikan. Jika diarahkan dengan strategi komunikasi yang tepat, potensi intelektual ini dapat menjadi fondasi penting untuk pemberdayaan mereka, misalnya melalui pelatihan vokasional atau program literasi sosial yang berbasis komunitas.

Dalam permasalahan ini, Dinas Sosial Kota Pekanbaru memiliki peran penting dalam penanganan anak jalanan sebagai bagian dari permasalahan sosial di perkotaan. Namun, pendekatan yang dilakukan selama ini masih cenderung bersifat administratif dan normatif, seperti melalui razia, pendataan, serta pemulangan ke daerah asal. Strategi tersebut sering kali belum mampu menyentuh

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akar persoalan dan bahkan berpotensi memperburuk hubungan antara aparat dengan anak jalanan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih efektif, salah satunya melalui strategi komunikasi yang tepat untuk menjembatani kesenjangan antara pemerintah dan anak jalanan. Komunikasi yang baik dapat membuka ruang dialog, membangun kepercayaan, serta mendorong terciptanya kerja sama yang produktif.

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial juga perlu mempertimbangkan karakteristik sosial anak jalanan. Mereka cenderung memiliki pola interaksi yang informal, solidaritas yang tinggi, serta latar belakang kehidupan yang kompleks. Oleh karena itu, penyampaian program sosial harus dilakukan secara inklusif dan partisipatif, tidak hanya melalui penyuluhan formal, tetapi juga melalui pendekatan komunitas, dialog terbuka, dan pelibatan langsung dalam kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi mereka. Pendekatan yang tidak adaptif sering kali tidak memberikan dampak jangka panjang terhadap perubahan kondisi anak jalanan, sehingga diperlukan strategi penanganan yang lebih komprehensif, adaptif, dan berkelanjutan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana upaya dan strategi yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam menangani anak jalanan, serta sejauh mana efektivitasnya dalam menciptakan perubahan sosial. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi serta respons anak jalanan terhadap program yang dijalankan, sehingga diharapkan dapat dirumuskan model penanganan yang lebih tepat guna dan berkelanjutan.

## 1.2. Penegasan Istilah

Untuk memudahkan dalam memahami judul penelitian yaitu “Strategi Komunikasi Dinas Sosial Dalam Penanganan Anak Jalanan di Kota Pekanbaru”, maka penelitian perlu untuk memberikan penegasan arti atau makna dari judul yang dibawa agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami istilah tersebut. Penegasan istilah dapat dijabarkan sebagai berikut:

### a. Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi adalah serangkaian tindakan yang direncanakan dengan baik untuk mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan metode, teknik, dan pendekatan komunikasi (Prasanti & Fuady, 2017). Dalam konteks ini, strategi komunikasi yang dimaksud merujuk pada cara atau pola komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam menyampaikan pesan-pesan edukatif, persuasif, maupun koordinatif kepada anak jalanan sebagai sasaran program pembinaan. Strategi ini mencakup pemilihan saluran komunikasi, metode pendekatan (seperti interpersonal, kelompok kecil, atau kampanye sosial), serta isi pesan yang disampaikan demi mencapai tujuan pembinaan dan rehabilitasi sosial. Menurut Effendy (2003) strategi komunikasi harus mencakup penentuan tujuan komunikasi,



pemilihan audiens yang tepat, penetapan pesan yang sesuai, serta pemilihan media dan metode penyampaian pesan yang efektif.

#### b. Dinas Sosial

Dinas Sosial adalah instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sosial, termasuk penanganan masalah kesejahteraan sosial (Fauzi *et al.*, 2025). Tugas pokok ini meliputi perumusan kebijakan, pelaksanaan, dan pembinaan dalam bidang sosial. Dalam penelitian ini, Dinas Sosial Kota Pekanbaru menjadi lembaga utama yang bertanggung jawab atas program-program rehabilitasi sosial, pembinaan, perlindungan anak, dan pemberdayaan kelompok rentan.

#### c. Anak Jalanan

Anak jalanan adalah seseorang yang berumur di bawah 18 tahun yang menghabiskan sebagian atau seluruh waktunya di jalanan dengan melakukan berbagai kegiatan-kegiatan untuk mendapatkan uang agar dapat bertahan hidup. Sebaliknya, Soedijar mengartikan anak jalanan sebagai individu yang berada di jalan untuk mencari nafkah atau berada di tempat umum lainnya dan membahayakan keselamatan dirinya sendiri serta keselamatan dan ketenangan orang lain. Ferry Johannes mengklaim, baik mencari uang atau tidak, anak jalanan biasanya menghabiskan waktunya di sana. Anak-anak ini biasanya mengalami kehilangan bimbingan dan perhatian orang tua dan hidup mandiri sejak masa kanak-kanak (Riawan *et al.*, 2024).

#### d. Perilaku Menyimpang

Perilaku menyimpang (*deviation*) adalah tindakan atau tingkah laku yang menyimpang dari norma atau aturan yang berlaku di masyarakat atau kelompok tertentu (Kudara *et al.*, 2022). Perilaku tersebut dianggap tidak sesuai dengan harapan atau standar yang umum diterima dalam masyarakat. Dalam konteks ini, perilaku anak jalanan sering dipandang menyimpang karena mereka mengekspresikan kebebasan dan melakukan tindakan yang berbeda dari kebiasaan yang diharapkan oleh masyarakat mainstream seperti budaya, media, tren, seperti dalam hal pakaian, gaya hidup, atau cara berinteraksi dengan lingkungan.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di jelaskan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

a. Bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam penanganan anak jalanan?

b. Apa saja hambatan atau tantangan yang dihadapi Dinas Sosial dalam proses komunikasi dengan komunitas anak jalanan?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mengidentifikasi strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam menangani anak jalanan.
- b. Menganalisis hambatan yang dihadapi oleh Dinas Sosial dalam proses komunikasi dengan anak jalanan.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

##### 1.5.1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam ranah komunikasi sosial dan komunikasi lintas budaya, terkait penanganan kelompok marginal.
- b. Penelitian ini memperluas pemahaman tentang praktik komunikasi institusional pemerintah dalam menghadapi komunitas dengan ideologi dan budaya yang bertolak belakang dengan nilai-nilai sosial umum.
- c. Penelitian ini diharapkan menjadi literatur ilmiah yang dapat memperkaya referensi dalam studi mengenai strategi komunikasi dalam konteks pemberdayaan sosial anak jalanan.

##### 1.5.2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Dinas Sosial atau lembaga terkait dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif dan manusiawi dalam menangani anak jalanan.
  - b. Hasil penelitian dapat membantu penyusunan program pembinaan yang lebih adaptif terhadap karakteristik perilaku anak jalanan dan kebutuhan psikososial anggotanya.
- Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya pendekatan berbasis komunikasi yang empatik dalam menangani kelompok marginal, sehingga mengurangi stigma negatif terhadap anak jalanan.

##### 1.5.3. Sistematika Penulisan

Penelitian ini ditulis dengan sistematis sebagai berikut :

###### **BABI : PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematiskan penulisan.

###### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini di uraikan tentang kajian terdahulu, landasan teori, konsep operasional dan kerangka pikir.



### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan desain penelitian, pendekatan penelitian, jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, informan penelitian, pengumpulan data, validasi data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum Dinas Sosial Kota Pekanbaru

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan tentang strategi komunikasi Dinas Sosial dalam penanganan anak jalanan di Kota Pekanbaru

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dalam penelitian

### **DAFTAR PUSTAKA :**

Bab ini menjelaskan dari mana saja sumber-sumber kutipan berasal

### **LAMPIRAN :**

Bab ini berisi tentang transkrip wawancara dan juga dokumentasi penelitian.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Kajian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan atau plagiat terhadap penelitian yang telah sebelumnya maka penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian sebelumnya, dari penelusuran yang di lakukan belum di jumpai penelitian yang sama dengan yang di lakukan penulis yaitu strategi komunikasi dinas sosial dalam penanganan anak jalanan di Kota Pekanbaru. Adapun karya orang lain yang mendukung model strategi komunikasi dalam menangani anak jalan dari beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan tersebut yaitu sebagai berikut:

a. Komunikasi Antarpribadi pada Anak Jalanan di UPT Puskesmas Dinas Sosial Kota Bandung

Penelitian oleh Alwindani & Rahmawati, (2022) dalam E-Jurnal Ars yang meneliti tentang perilaku komunikasi antar pribadi dan faktor yang menghambat komunikasi antarpribadi antara pekerja sosial dengan anak jalanan di UPT Puskesmas Dinas Sosial Kota Bandung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antar pribadi yang terjadi antara pekerja sosial dengan anak jalanan di UPT Puskesmas Dinas Sosial Kota Bandung sudah terlaksana dengan baik yang meliputi kebijakan, keakraban, keterbukaan, kesamaan dan terdapat hambatan yang terjadi yaitu faktor bahasa, faktor psikologis.

b. Komunikasi persuasif dan edukatif pada anak korban eksploitasi

Penelitian yang dilakukan oleh Aulia & Syarif, (2024) dalam jurnal Pujia Unismuh Makassar yang membahas tentang peran dinas sosial dalam pendekatan komunikasi persuasif pada anak korban eksploitasi di Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Dinas sosial kota Makassar pada anak korban eksploitasi tergantung komunikator dan komunikan. Menyimpulkan dengan tiga Langkah menurut indikator teori, yakni Merangsang, Meyakinkan, Dan Ajakan bertindak. Dinas Sosial membantu mereka pulih dari pengalaman traumatis. Dinas sosial menyediakan psikolog untuk anak korban eksploitasi. Dinas sosial melakukan pendekatan untuk meyakinkan anak korban keluar dari situasi tersebut, seperti memberitahu hak haknya. Dan Dinas sosial juga bekerja sama dengan Dinas pendidikan kota Makassar untuk mengajak anak korban untuk bersekolah dan memberika fasilitasi yang dibutuhkan

Strategi komunikasi berbasis media oleh Dinas Sosial Kota Palembang

Penelitian yang dilakukan oleh Trihatawan (2024) yang membahas tentang strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Palembang Dalam Pembinaan Anak Jalanan pada Tahun 2024. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kota Palembang dalam mengenali sasaran komunikasi memperhatikan ketetapan sasaran, dan kemampuan komunikan dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hal Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



menerima pesan dengan memakai pemilihan media yang berunsur kemudahan akses serta memakai saluran komunikasi kelompok, adapun media yang di pakai seperti Whatsapp, Instagram dan Youtube untuk media sosial, toa dan speaker untuk media luar ruang, kemudian dianalisis untuk mengetahui tujuan pesan seperti, ketepatan teknik penyampaian pesan yang berunsur pesan yang persuasif, edukatif dan informatif serta memperhatikan peranan komunikator berupa daya tarik dan kredibilitas yang dilihat dengan pengalaman kerja pihak Dinsos di atas 5 tahun dalam penjangkauan anak jalanan.

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Komunikasi kolaboratif melalui koordinasi penanganan anak jalanan Penelitian dari (Ruchendi & Andani, 2018) pada jurnal Jurnal Ilmu Komunikasi yang membahas tentang hal-hal yang berkaitan dengan bagaimana koordinasi penanganan anak jalanan usia sekolah di Kabupaten Subang sesuai dengan faktor koordinasi) yaitu faktor kewenangan dan tanggung jawab, faktor komunikasi, faktor kontrol, dan faktor kepemimpinan. Hasil penelitian membuktikan bahwa penanganan anak jalanan tidak dapat dilakukan secara individual oleh satu lembaga, melainkan membutuhkan komunikasi kolaboratif yang melibatkan berbagai stakeholder seperti pemerintah, aparat penegak hukum, lembaga sosial, dan masyarakat. Koordinasi lintas sektor menjadi kunci utama dalam keberhasilan program penanganan anak jalanan, karena memungkinkan adanya pembagian peran, komunikasi berkelanjutan, serta sinergi antar lembaga dalam mencapai tujuan bersama.

e. Perubahan perilaku anak jalanan dengan pertimbangan segmentasi sasaran Penelitian oleh Nabilah (2020), yang membahas tentang perubahan perilaku anak jalanan di komunitas Relawan Anak Sumatera Selatan yang menggunakan teori komunikasi persuasif yang dikemukakan oleh David G. Myres. Hasil penelitian membuktikan bahwa strategi komunikasi dalam penanganan anak jalanan harus mempertimbangkan segmentasi sasaran, karena anak jalanan memiliki latar belakang yang berbeda seperti faktor ekonomi, kondisi keluarga, dan lingkungan sosial. Oleh karena itu, pendekatan komunikasi perlu disesuaikan dengan karakteristik dan kondisi psikologis masing-masing anak agar lebih efektif dalam mengubah perilaku dan meningkatkan kesejahteraan mereka.

Implementasi Kebijakan Pembinaan Anak Jalanan di Kota Pekanbaru Penelitian yang dilakukan oleh Meidiati & Zulkarnaini (2024) dalam jurnal Kolibi yang membahas tentang implementasi kebijakan pembinaan anak jalanan di Kota Pekanbaru dan faktor yang menjadi penghambatnya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa permasalahan anak jalanan tidak terlepas dari faktor keluarga, seperti kurangnya perhatian orang tua dan kondisi psikologis anak yang sulit diubah. Oleh karena itu, strategi komunikasi tidak hanya difokuskan pada anak, tetapi juga melibatkan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



keluarga dan lingkungan. Pendekatan melalui edukasi orang tua serta komunikasi berbasis komunitas menjadi penting untuk menciptakan perubahan yang berkelanjutan.

#### Komunikasi Berkelanjutan

Penelitian oleh (Solekhah et al., 2024) pada jurnal Kolibi yang membahas tentang sistem kebijakan pendidikan bagi anak jalanan di beberapa wilayah Indonesia. Hasil temuan didapati bahwa diperlukan reformulasi kebijakan pendidikan anak jalanan yang komprehensif, dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan dan memperhatikan kebutuhan dasar anak-anak jalanan, seperti pendidikan, jaminan sosial, dan layanan kesehatan. Selain itu, dibutuhkan koordinasi yang baik antar instansi terkait untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut secara efektif

#### Strategi Komunikasi Dinas Sosial dalam Menanggulangi Anak Jalanan

Penelitian oleh Ardiwijaya *et al.*, (2020), dalam jurnal Penelitian Sosial dan Ilmu Komunikasi yang menganalisis strategi komunikasi Dinas Sosial Bogor dalam menjalin komunikasi dengan anak jalanan di Bogor. Hasil penelitian menunjukkan teori yang digunakan dalam menganalisis *Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat* (SWOT) mampu merepresentasikan penanganan anak jalanan yang saat ini dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Bogor. Hasilnya menunjukkan bahwa Dinas Sosial memiliki kekuatan dalam hal sosialisasi langsung dan penggunaan media visual seperti spanduk dan brosur, namun juga menghadapi berbagai tantangan seperti kurangnya SDM dan komunikasi satu arah yang minim partisipasi anak jalanan.

- i. Komunikasi Interpersonal anak-anak jalanan di LSM Rumah Impian  
Penelitian Paramarsi (2016) dalam jurnal *Jurnal e-Komunikasi Universitas Kristen Petra* meneliti mengetahui proses komunikasi Interpersonal antara anak-anak jalanan dan kakak pendamping di LSM Rumah Impian. Teori yang digunakan sebagai dasar untuk melakukan pengamatan adalah teori tentang proses komunikasi interpersonal. aspek-aspek dalam suatu komunikasi antarmanusia termasuk juga hambatan-hambatan yang muncul dalam proses komunikasi tersebut. Aspek-aspek komunikasi tersebut adalah *source-receiver, pesan, feedback, feedforward*, saluran komunikasi, hambatan komunikasi, konteks komunikasi, etika komunikasi, dan kompetensi komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi interpersonal antara anak-anak jalanan dan kakak pendamping di LSM Rumah Impian.

#### Persepsi Anak Jalanan Terhadap hak Anak

Penelitian dari Khotimah et al., (2022) dalam jurnal *Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini* yang membahas tentang persepsi anak jalanan mengenai kebutuhan bermain dan belajar di Sekolah Kolong Langit Gunung Brintik kota Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga anak jalanan yang melakukan aktifitas turun kejalan hal ini dilatar belakangi oleh faktor

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ekonomi orangtua, faktor rendahnya pendidikan orangtua, faktor budaya masyarakat. Sekolah kolong langit sebagai alternatif untuk memberikan dampingan kepada anak untuk memenuhi hak anak, dalam penelitian ini pemenuhan terhadap hak anak belum terpenuhi.

#### k. Strategi Dinas Sosial dalam Penanganan Anak Jalanan

Penelitian Riawan et al., (2024) dalam jurnal Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora yang membahas tentang strategi yang digunakan Dinas Sosial Kota Tanjungpinang untuk menangani anak jalanan di Kota Tanjungpinang. Hasil Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, yakni (1) Strategi Organisasi didapatkan Dinas Sosial melakukan pengembangan dalam Internal Dinas tersebut untuk melaksanakan dan membantu anak jalanan yang berada di Kota Tanjungpinang, (2) Strategi Program, adapun program yang ditawarkan oleh Dinas sosial Kota Tanjungpinang ialah Support Group yang berfungsi untuk membina anak jalanan. (3) Strategi Pendukung Sumber daya, belumberjalan dengan maksimal. Walaupun sudah ada beberapa sumber daya pendukung seperti 2 orang anak jalanan, tetapi mereka belum bisa mencakup keseluruhan anak jalanan. dan yang terakhir (4) Strategi Kelembagaan, dalam struktur kelembagaan yang berada di Dinas Sosial memiliki visi dan misi yang disesuaikan dengan Rencana strategi Dinsos Kota Tanjungpinang.

## 2.2. Landasan Teori

Agar masalah dalam penelitian ini mudah untuk dipahami agar memudahkan mencapai tujuan yang diinginkan, maka diperlukan teoritis yang berkenaan dengan penelitian, untuk itu peneliti menjabarkan sebagai berikut:

### 2.2.1. Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan salah satu teori utama yang relevan dalam menjelaskan bagaimana pesan dapat dirancang dan disampaikan secara efektif kepada audiens tertentu. Menurut Charles R. Berger (2014), strategi komunikasi adalah kemampuan individu atau organisasi untuk mengatur pesan dan saluran komunikasi demi memengaruhi persepsi, sikap, dan tindakan publik sasaran. Komunikasi strategis dalam konteks organisasi sosial seperti Dinas Sosial memiliki dimensi yang lebih kompleks karena menyangkut isu-isu kemanusiaan dan sosial yang menyentuh berbagai lapisan masyarakat.

Strategi komunikasi juga mencakup unsur persuasi dan dialog. Komunikasi bukan hanya menyampaikan pesan, tetapi juga melibatkan proses membangun hubungan, menciptakan ruang partisipasi, dan menciptakan makna bersama (Novita Sari & Jalwis, 2023). Selain itu pakar komunikasi yang lainnya yaitu juga mengemukakan bahwa strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan (Effendy,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2019). Strategi komunikasi yang baik akan memperhatikan aspek-aspek psikologis dan sosiokultural dari penerima pesan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disebutkan bahwa strategi komunikasi mencakup penggunaan media yang efektif. Tidak hanya komunikasi verbal secara langsung, tetapi juga pemanfaatan media sosial, visual, hingga kegiatan komunitas sebagai bentuk kampanye sosial. Pesan-pesan yang disampaikan melalui media perlu dirancang dengan memperhatikan konteks anak jalanan, agar mereka tidak merasa dihakimi atau disudutkan.

### 2.2.2. Komunikasi Interpersonal

#### a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Efendi dalam (Abidin, 2022) mengatakan komunikasi interpersonal adalah komunikasi dua orang yang mana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan. Kontak bisa secara bertatap muka, atau melalui media, seperti melalui telpon, sifatnya dua arah atau timbal balik. Hardjana dalam Roem & Sarmiati (2019) komunikasi interpersonal merupakan bentuk pertukaran informasi yang berlangsung secara langsung antara dua pihak atau lebih dalam situasi tatap muka, di mana pesan dapat disampaikan dan dibalas secara spontan oleh masing-masing pihak. Pendapat yang hampir serupa disampaikan oleh Mulyana dalam Roem & Sarmiati (2019) bahwa Komunikasi antarpribadi merupakan proses pertukaran pesan secara langsung antara individu-individu yang berinteraksi secara tatap muka, di mana masing-masing pihak dapat mengamati dan merespons reaksi lawan bicaranya, baik melalui ucapan maupun bahasa tubuh.

Komunikasi intrapersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung di dalam diri seseorang, bersifat internal dan pribadi, di mana individu seolah berbicara dengan dirinya sendiri. Proses ini terjadi saat seseorang memberikan makna terhadap sesuatu yang diamatinya baik itu fakta, pengalaman, objek, fenomena alam, maupun peristiwa yang dianggap memiliki makna, baik berasal dari lingkungan luar maupun dari dalam dirinya sendiri. Proses komunikasi intrapersonal sering terjadi ketika manusia diperhadapkan pada pengambilan keputusan, di mana terjadi percakapan dalam diri seseorang dalam mempertimbangkan pilhan yang akan diambil (Purba et al., 2020).

R. Wayne Pace dalam Rahmi (2021) menyebutkan bahwa komunikasi antarpribadi merupakan suatu bentuk interaksi langsung yang terjadi antara dua orang atau lebih secara berhadapan, di mana pihak yang menyampaikan pesan dapat menyampaikannya secara langsung, dan pihak yang menerima pesan pun dapat segera merespons secara langsung pula. Menurut McDavid & Harari dalam Rahmi (2021) Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan dari satu individu kepada individu lain atau kelompok kecil, yang dapat menimbulkan beragam efek serta memungkinkan terjadinya umpan balik secara langsung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses interaksi langsung antara dua orang atau lebih yang berlangsung secara tatap muka, di mana terjadi pertukaran pesan baik melalui kata-kata maupun gerak tubuh, serta memungkinkan terjadinya respons secara langsung dari masing-masing pihak. Komunikasi ini bersifat spontan, tidak terstruktur, dan sering kali terjadi secara kebetulan. Komunikasi interpersonal dalam praktiknya berperan penting dalam membangun pemahaman, hubungan emosional, dan kepercayaan antarindividu, sehingga sangat relevan dalam konteks pendidikan, khususnya dalam interaksi antara guru BK dan siswa dalam menangani permasalahan kedisiplinan.

### **b. Karakteristik Komunikasi Interpersonal**

Richard L. Weaver dalam Aji (2023) menyebutkan karakteristik-karakteristik komunikasi interpersonal sebagai berikut

- 1) Melibatkan paling sedikit dua orang.  
 Komunikasi interpersonal pada dasarnya melibatkan dua orang sebagai pihak yang berinteraksi. Ketika dua orang terlibat dalam komunikasi, ini disebut sebagai dyad. Angka dua ini penting karena jumlah tiga orang, atau yang dikenal sebagai triad, sudah bisa dianggap sebagai kelompok kecil. Jika kita mendefinisikan komunikasi antarpribadi berdasarkan jumlah orang yang terlibat, kita perlu menyadari bahwa komunikasi itu sejatinya terjadi antara dua individu yang sebenarnya merupakan bagian dari kelompok yang lebih besar.
- 2) Adanya umpan balik atau *feedback*.  
 Umpan balik adalah respons yang diberikan oleh penerima kepada pengirim pesan. Dalam komunikasi interpersonal, umpan balik biasanya terjadi secara langsung. Respons ini sering kali cepat, jelas, dan terus-menerus. Hubungan langsung antara pengirim dan penerima pesan merupakan salah satu karakteristik khas dalam komunikasi interpersonal. Fenomena ini dikenal dengan istilah *simultaneous message* atau *co-stimulation*, di mana pesan dikirimkan dan diterima secara bersamaan.
- 3) Tidak harus tatap muka.  
 Komunikasi interpersonal tidak selalu mengharuskan pertemuan langsung. Dalam hubungan komunikasi antarpribadi yang telah terbentuk, saling pengertian antara dua individu menjadi lebih penting daripada kehadiran fisik. Meskipun interaksi tatap muka dianggap ideal dalam komunikasi, hal tersebut tidak selalu diperlukan dalam komunikasi interpersonal yang efektif.
- 4) Tidak harus bertujuan.  
 Komunikasi interpersonal tidak selalu dilakukan dengan kesadaran atau sengaja. Kadang-kadang, kita mungkin memilih untuk menjauh dari seseorang karena sikap atau tindakan yang kita anggap tidak menyenangkan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau tidak sesuai dengan nilai-nilai kita. Walaupun orang tersebut tidak berniat mengirimkan pesan, perilaku mereka tetap menyampaikan isyarat yang memengaruhi cara kita berinteraksi dengan mereka.

5) Menghasilkan beberapa pengaruh atau *effect*.

Agar dapat dikategorikan sebagai komunikasi antarpribadi yang efektif, sebuah pesan harus menghasilkan dampak atau pengaruh. Dampak tersebut tidak selalu harus langsung terlihat atau segera terjadi, tetapi harus tetap ada sebagai hasil dari komunikasi tersebut.

6) Tidak harus melibatkan atau menggunakan kata-kata.

Komunikasi tidak selalu memerlukan kata-kata, seperti halnya dalam komunikasi nonverbal. Contohnya, seorang suami dan istri dapat membuat kesepakatan di sebuah pesta, di mana suami akan mengedipkan mata sebagai tanda bahwa sudah saatnya untuk pulang.

7) Dipengaruhi oleh konteks.

Konteks adalah lingkungan di mana komunikasi berlangsung, termasuk faktor-faktor yang terjadi sebelum dan setelah pesan disampaikan. Konteks ini mempengaruhi harapan peserta, makna yang mereka ambil dari komunikasi, serta tindakan atau respons mereka setelahnya.

8) Dipengaruhi kegaduhan atau noise.

Kegaduhan atau gangguan (noise) adalah segala jenis rangsangan atau stimulus yang menghambat proses pembuatan pesan. Gangguan ini bisa bersifat eksternal, internal, atau bahkan semantic

**c. Proses Komunikasi dan Unsur-unsur Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi bertujuan untuk membentuk hubungan dengan orang lain atau dengan lingkungan. Proses ini dilakukan dengan menyampaikan pesan kepada pihak yang menerima, yang dirancang untuk memberikan dampak atau pengaruh terhadap penerima pesan, begitu juga sebaliknya (Dewi et al., 2024). Schramm dalam Dewi et al., (2024) menguraikan tentang proses komunikasi dimulai ketika pengirim menyampaikan informasi atau pesan, kemudian pesan tersebut ditangkap dan dipahami oleh penerima, serta diikuti dengan adanya tanggapan atau umpan balik yang diberikan selama komunikasi berlangsung

1) Pengirim Mengirim Pesan

Tahap pertama dalam komunikasi adalah saat pengirim menyampaikan pesan kepada penerima. Sebelum disampaikan, pesan tersebut dikodekan (encoding) ke dalam simbol-simbol tertentu, seperti tulisan atau bentuk lainnya. Proses pengkodean ini bertujuan agar pesan menjadi lebih jelas, mudah dipahami, dan efektif dalam penyampaian. Dengan begitu, makna pesan tidak menjadi melebar atau menyimpang dari maksud utama yang ingin disampaikan.



- 2) Pesan Terkirim melalui Media Tertentu  
Setelah melalui tahap pengkodean, pesan kemudian disalurkan kepada penerima, baik secara langsung maupun melalui perantara media, seperti media sosial dan platform komunikasi lainnya.
- 3) Penerima Menerima Pesan  
Setelah pesan diterima dari pengirim, tahap berikutnya adalah penerima menginterpretasikan atau menerjemahkan pesan tersebut ke dalam bentuk yang mudah dipahami. Proses ini merupakan upaya penerima dalam memahami dan menafsirkan isi pesan agar sesuai dengan tujuan dan makna yang dimaksud oleh pengirim.
- 4) Penerima Memberi Respons  
Setelah pesan dipahami, tahap selanjutnya adalah munculnya respons dari penerima sebagai bentuk tanggapan terhadap pesan yang diterima. Bentuk respons ini sangat bergantung pada bagaimana penerima memproses dan mengekspresikan pesan tersebut. Dalam komunikasi interpersonal, penerima tidak hanya berperan pasif, tetapi juga aktif melakukan interpretasi serta memberikan umpan balik. Melalui respons atau umpan balik inilah pengirim pesan (komunikator) dapat menilai sejauh mana komunikasi yang terjadi berjalan efektif, yaitu apakah pesan yang disampaikan dapat dimaknai dan dipahami secara selaras oleh kedua belah pihak (Rahmi, 2021)
- 5) Timbul Umpan Balik  
Tahap akhir dalam proses komunikasi adalah munculnya umpan balik (feedback) dari penerima pesan, yang menjadi indikasi bahwa pesan telah diterima dan dipahami. Umpan balik ini juga menandai adanya pertukaran peran antara pengirim dan penerima pesan selama interaksi berlangsung. Kehadiran feedback memiliki fungsi penting bagi komunikator untuk menyesuaikan dan menyempurnakan pesan yang disampaikan agar komunikasi menjadi lebih efektif. Secara umum, umpan balik dapat diklasifikasikan ke dalam tiga jenis, yaitu: 1) *Descriptive Feedback*, yang menjelaskan atau mendeskripsikan cara individu menyampaikan pesan; 2) *Evaluative Feedback*, yang berfungsi untuk menilai kualitas penyampaian pesan tersebut; dan 3) *Prescriptive Feedback*, yang memberikan saran atau rekomendasi mengenai cara penyampaian pesan yang sebaiknya dilakukan (Rahmi, 2021).
- d. Teori Komunikasi Interpersonal dalam Proses Penanganan Sosial**  
Salah satu model yang dapat digunakan untuk memahami komunikasi interpersonal adalah model komunikasi yang dikembangkan oleh Wilbur Schramm. Menurut Schramm, komunikasi sebagai proses dua arah yang bersifat sirkular. Proses ini mencakup *encoding*, penyampaian pesan, *decoding*, dan *feedback*. Hubungan antara *encoding* dan *decoding* layaknya sumber (*encoder*) dan penerima (*decoder*) yang mempengaruhi satu sama lain. Namun, pada tahap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

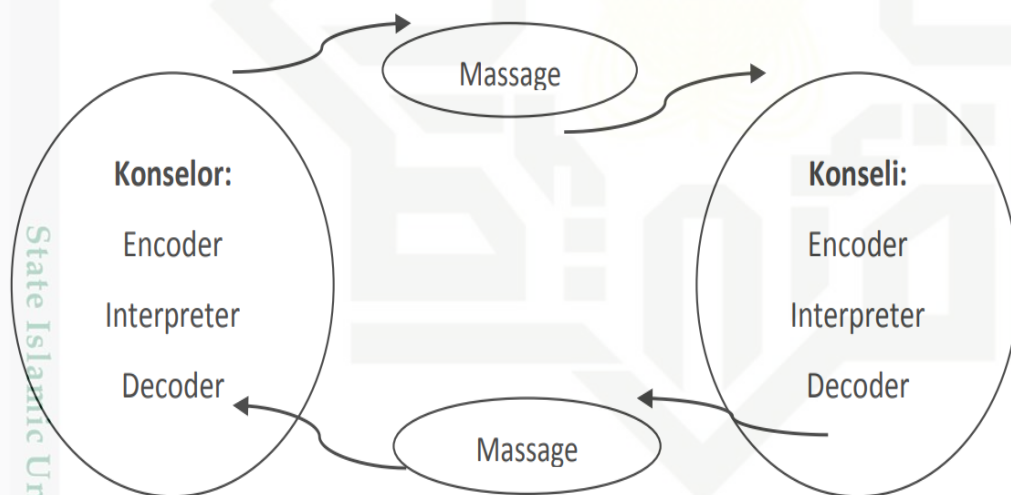
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berikutnya penerima (*encoder*) dan sumber (*decoder*), interpreter berfungsi ganda sebagai pengirim dan penerima pesan. Artinya, penerima tidak hanya pasif, tetapi aktif merespons dan mempengaruhi kelanjutan komunikasi. Model ini sangat cocok untuk menggambarkan komunikasi interpersonal yang berlangsung secara diamis dan terus berkembang, seperti dalam sesi konseling (Laksono et al., 2024).

Model komunikasi ini menekankan pada proses *encoding* dan *decoding* yang memiliki peran serupa dan seimbang, baik dari sisi pengirim maupun penerima pesan. Terdapat dua fungsi utama pada masing-masing pihak, baik sumber maupun penerima pesan. Dalam konteks komunikasi antara konselor dan konseli, pesan yang disampaikan akan segera direspons secara langsung oleh pihak penerima, sehingga menciptakan interaksi dua arah yang berlangsung secara simultan (Sumarto & Harahap, 2020).

Model komunikasi Schramm dalam konteks penelitian ini, relevan untuk menjelaskan interaksi antara petugas Dinas Sosial dan anak jalanan. Petugas sebagai komunikator menyampaikan pesan melalui pendekatan persuasif dan humanis, yang kemudian ditafsirkan oleh anak jalanan sesuai dengan pengalaman dan kondisi sosial mereka. Respon yang diberikan oleh anak jalanan menjadi umpan balik yang memengaruhi cara petugas dalam melanjutkan komunikasi.

**Gambar 2.2. Model Komunikasi Schramm**



Sumber: (Sumarto & Harahap, 2020).

Umpan balik (*feedback*) dalam komunikasi ini tidak hanya berasal dari petugas, tetapi juga dari anak jalanan sebagai komunikan. Umpan balik tersebut dapat berupa respon verbal maupun nonverbal, seperti sikap terbuka, penolakan, atau kepercayaan yang mulai terbentuk. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal dalam penanganan anak jalanan berlangsung secara bertahap dan memerlukan proses yang berkelanjutan. Model komunikasi Schramm digunakan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi dalam penanganan anak jalanan sangat dipengaruhi oleh interaksi dua arah, pemahaman terhadap pesan, serta kemampuan dalam merespons umpan balik secara tepat.

Komunikasi interpersonal mengandung umpan balik, interaksi dan koherensi. Komunikasi interpersonal berjalan menurut peraturan tertentu, Komunikasi interpersonal adalah kegiatan aktif, Komunikasi interpersonal saling mengubah. Menurut (Devito, 1997) untuk mengetahui sejauh mana hubungan interpersonal terjalin yang mana ciri-ciri komunikasi interpersonal tersebut terdiri dari:

a. Keterbukaan (*Openness*)

Komunikator dan komunikan saling mengungkapkan ide atau gagasan bahkan permasalahan secara bebas (tidak ditutup-tutupi) dan terbuka tanpa rasa takut atau malu. Keduanya saling mengerti dan saling memahami. Dalam hal ini perawat sebagai komunikator dan pasien sebagai komunikan, dan diharapkan antara perawat dan pasien harus saling terbuka agar tercapai komunikasi interpersonal yang baik.

b. Empati (*Empathy*)

Segala kepentingan yang dikomunikasikan ditanggapi dengan penuh perhatian oleh kedua belah pihak, terutama perawat berempati dengan keadaan pasien yang sedang sakit dan mengharapkan bantuan dan perhatian pasien.

c. Dukungan (*Supportiveness*)

Setiap pendapat, ide atau gagasan yang disampaikan mendapat dukungan dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Dukungan membantu seseorang untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan aktivitas serta meraih tujuan yang diinginkan. Begitu juga seorang perawat memberikan dukungan dan semangat kepada pasien, menyarankan makan dan minum obat teratur, untuk meraih keinginan pasien yaitu sembuh dari sakit.

d. Rasa positif (*Positiveness*)

Tanggapan pertama yang positif, maka akan lebih mudah untuk melanjutkan percakapan selanjutnya. Rasa positif menghindarkan pihak-pihak yang berkomunikasi untuk curiga atau berprasangka buruk yang dapat mengganggu jalinan komunikasi interpersonal. Oleh karena itu perawat diharapkan untuk tidak berprasangka buruk terhadap pasien dan begitu juga sebaliknya.

e. Kesetaraan dan kepercayaan (*equality & trust/security*)

Komunikasi akan menjadi lebih akrab dan jalinan pribadi akan menjadi kuat apabila memiliki kesamaan tertentu, seperti kesamaan pandangan, sikap, usia dan kesamaan ideologi, dan sebagainya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### 2.2.3. Konsep Anak Jalanan

Anak jalanan adalah anak yang menghabiskan sebagian besar waktunya di jalan untuk bekerja atau melakukan aktivitas tertentu guna memenuhi kebutuhan hidup (Suyanto, 2010). Fenomena ini muncul akibat berbagai faktor seperti kemiskinan, ketidakharmonisan keluarga, urbanisasi, serta keterbatasan akses terhadap pendidikan dan layanan sosial (Huraerah, 2018)

Anak jalanan umumnya membentuk kelompok sosial dengan tingkat solidaritas yang tinggi sebagai bentuk adaptasi terhadap lingkungan jalanan. Mereka saling berbagi informasi, perlindungan, serta dukungan emosional dalam menjalani kehidupan sehari-hari (Aptekar, 1994). Pola interaksi ini menunjukkan bahwa anak jalanan memiliki sistem sosial tersendiri yang terbentuk dari pengalaman hidup mereka.

Meskipun sering dipandang negatif, anak jalanan memiliki potensi yang dapat dikembangkan, seperti keterampilan bertahan hidup, kreativitas, serta kemampuan beradaptasi (Suyanto, 2010). Oleh karena itu, pendekatan penanganan anak jalanan tidak hanya berfokus pada penertiban, tetapi juga pada pemberdayaan dan pembinaan yang berkelanjutan.

Pemahaman terhadap konsep anak jalanan menjadi penting dalam merumuskan kebijakan dan strategi penanganan yang tepat. Pendekatan yang digunakan harus mempertimbangkan aspek sosial, ekonomi, dan psikologis agar program yang dijalankan dapat memberikan dampak yang efektif dan berkelanjutan (Huraerah, 2018).

### 2.3. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan arahan alur penalaran yang didasarkan pada masalah penelitian. Dalam kerangka pikir, hubungan antarvariabel dan komponen penting dalam penelitian digambarkan secara sistematis dan logis berdasarkan teori dan fakta yang relevan. Kerangka pikir berfungsi sebagai wadah integrasi antara masalah penelitian, teori-teori yang mendasari, serta tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian, sehingga membentuk satu kesatuan utuh yang dapat mengarahkan peneliti pada perumusan jawaban sementara atau hipotesis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

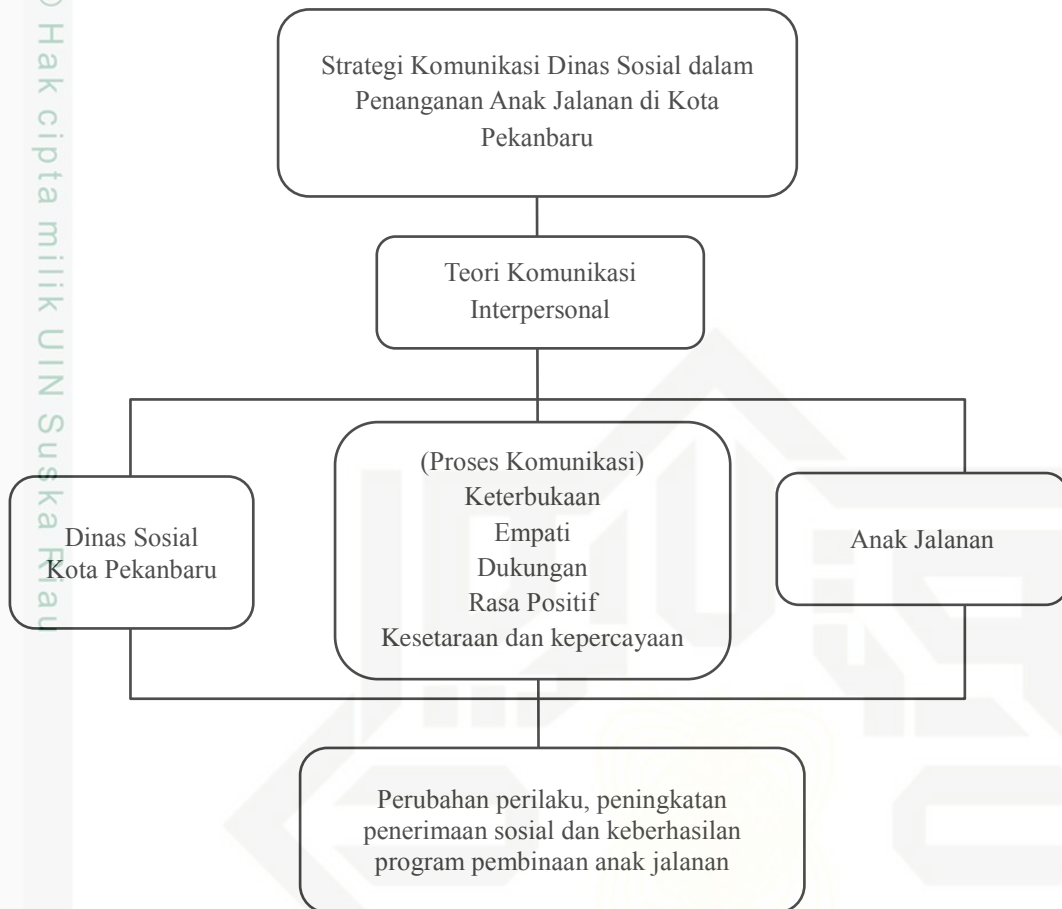
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

**Gambar 2.2. Kerangka Pikir**



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh mengenai strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam menangani fenomena anak jalanan. Penelitian ini tidak menggunakan data statistik sebagai dasar analisis, melainkan menekankan pada pemahaman makna dan strategi yang dibentuk dari proses komunikasi antar pelaku sosial, terutama antara instansi pemerintah dan komunitas anak jalanan.

Metode ini dipilih karena sesuai untuk menggambarkan fenomena sosial yang kompleks serta menggali lebih dalam makna komunikasi yang terjadi dalam penanganan masalah sosial tertentu. Penelitian dilakukan dalam kondisi alamiah, di mana peneliti menjadi instrumen utama dalam proses pengumpulan dan analisis data.

### 3.2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yang memberikan kebebasan kepada peneliti untuk menafsirkan data berdasarkan pengalaman subjek dan konteks sosialnya. Pendekatan ini digunakan untuk memahami pola komunikasi yang dibentuk oleh Dinas Sosial dalam menangani anak jalanan, serta memahami respon atau interpretasi anak jalanan terhadap pendekatan komunikasi tersebut.

### 3.3. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif interpretatif. Penelitian dilakukan secara langsung pada lokasi yang menjadi pusat aktivitas anak jalanan dan Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Tujuannya adalah untuk menangkap dinamika komunikasi yang terjadi secara nyata dalam konteks sosial.

### 3.4. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru, yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 239, Simpang Baru, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau 28126. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran Dinas Sosial sebagai lembaga resmi pemerintah yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam menangani permasalahan sosial, termasuk penanganan anak jalanan di Kota Pekanbaru. Selain itu, lokasi ini menjadi pusat koordinasi program pembinaan dan rehabilitasi sosial terhadap kelompok rentan, termasuk anak jalanan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Penelitian juga diperluas ke beberapa titik lapangan yang merupakan lokasi konsentrasi keberadaan anak jalanan, seperti Simpang Empat Panam, SPBU Garuda Sakti, dan beberapa area publik lainnya di Pekanbaru yang diketahui sebagai tempat nongkrong anak jalanan. Lokasi-lokasi ini dipilih untuk memberikan gambaran nyata mengenai situasi interaksi antara anak jalanan, masyarakat sekitar, dan pihak Dinas Sosial.

### 3.5. Subjek dan Informan Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah:

- a. Petugas Dinas Sosial Kota Pekanbaru, yang terlibat dalam program penanganan anak jalanan. Mereka dianggap sebagai sumber utama yang memahami bagaimana strategi komunikasi dirancang, media apa yang digunakan, serta bagaimana tantangan dan keberhasilan program ditangani di lapangan.
- b. Anak jalanan, baik yang sedang menjalani pembinaan maupun yang aktif berkegiatan di jalanan. Anak jalanan akan memberikan perspektif langsung tentang bagaimana komunikasi dari Dinas Sosial diterima, ditanggapi, dan dimaknai oleh anak jalanan. Pendekatan terhadap kelompok ini dilakukan dengan hati-hati dan menjunjung tinggi etika penelitian.
- c. Tokoh masyarakat, seperti RT, RW, atau tokoh pemuda yang berinteraksi langsung dengan anak jalanan. Mereka dipandang dapat memberikan informasi tentang dinamika sosial di lingkungan mereka serta persepsi masyarakat terhadap keberadaan dan perilaku anak jalanan.
- d. Masyarakat umum yang berinteraksi secara langsung atau tidak langsung dengan anak jalanan di ruang publik, seperti pedagang, pengendara, atau warga yang tinggal di sekitar lokasi kegiatan anak jalanan. Pendapat mereka diperlukan untuk menilai bagaimana komunikasi Dinas Sosial berpengaruh terhadap citra anak jalanan di mata masyarakat.

Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana informan dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dengan isu yang diteliti, serta snowball sampling apabila diperlukan untuk memperluas informasi dari jejaring informan awal.

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara mendalam (*In-depth Interview*)

Teknik wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi secara detail dari berbagai informan kunci. Wawancara ini dilakukan secara tatap muka dengan pertanyaan terbuka yang fleksibel agar informan dapat menjelaskan pandangannya secara bebas. Informan dalam penelitian ini meliputi petugas Dinas Sosial yang terlibat langsung dalam penanganan anak jalanan, individu dari kalangan anak jalanan itu sendiri, serta anggota masyarakat di sekitar lokasi interaksi. Tujuan wawancara ini adalah untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



mengetahui strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial, efektivitasnya di mata anak jalanan, serta tanggapan masyarakat terhadap keberadaan dan pendekatan komunikasi terhadap komunitas tersebut. Data yang diperoleh dari wawancara akan membantu peneliti memahami berbagai persepsi, pengalaman, serta hambatan-hambatan dalam proses komunikasi.

#### Observasi Partisipatif

Observasi partisipatif dilakukan untuk melengkapi data wawancara dengan pengamatan langsung di lapangan. Peneliti terlibat secara langsung dalam situasi sosial, baik sebagai pengamat pasif maupun aktif, untuk mencermati interaksi antara petugas Dinas Sosial dan anak jalanan, termasuk gestur nonverbal, pola komunikasi, respons emosional, dan konteks sosial tempat interaksi tersebut berlangsung. Teknik ini memungkinkan peneliti mendapatkan informasi yang tidak selalu terungkap dalam wawancara, seperti ketegangan sosial, sikap saling curiga, atau upaya-upaya informal membangun hubungan.

#### Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai sumber data sekunder untuk mendukung dan memperkaya temuan dari wawancara dan observasi. Data dokumentasi yang dikumpulkan meliputi arsip kegiatan, laporan tahunan, dan dokumen resmi dari Dinas Sosial Kota Pekanbaru yang berkaitan dengan program pembinaan atau penanganan anak jalanan. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan bukti visual seperti foto kegiatan, kliping berita dari media lokal, serta publikasi resmi lainnya yang relevan. Dokumentasi ini penting untuk memahami kebijakan formal dan praktik birokrasi yang berlangsung, serta menjadi sumber validasi terhadap data primer yang telah dikumpulkan sebelumnya.

### 3.7. Validasi Data

Validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu :

Membandingkan hasil wawancara dengan data yang diperoleh melalui observasi dan dokumentasi lapangan. Tujuan dari triangulasi ini adalah untuk memastikan bahwa informasi yang didapatkan memiliki konsistensi dan dapat dipercaya, sehingga menghindari kekeliruan dalam penarikan kesimpulan.

Validasi data dengan teknik member check, yakni meminta konfirmasi atau klarifikasi ulang kepada informan terhadap data hasil wawancara yang telah ditranskripsikan. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahpahaman atau penafsiran sepihak dari peneliti yang dapat mengaburkan makna asli dari pernyataan informan.



- c. Memperhatikan konteks sosial dan situasi saat pengumpulan data berlangsung, seperti bahasa tubuh informan, lingkungan sekitar, dan intensitas emosi, sebagai bagian dari validasi secara kontekstual.

### 3.8. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan interaktif dari Miles dan Huberman (1992) yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Teknik ini dianggap sesuai untuk menganalisis data kualitatif yang bersifat naratif dan kontekstual.

#### a. Reduksi Data

Pada tahap ini, peneliti mulai melakukan seleksi, penyederhanaan, dan pengorganisasian data mentah yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Reduksi dilakukan dengan cara mengelompokkan data sesuai tema, seperti strategi komunikasi yang digunakan Dinas Sosial, respon anak jalanan terhadap komunikasi tersebut, hambatan dalam proses komunikasi, serta persepsi masyarakat terhadap keberadaan anak jalanan. Reduksi data bertujuan untuk memfokuskan pada informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

**Tabel 3.1.** Reduksi Data

No.	Sumber Data	Tema	Keterangan
1.	Wawancara tugas	Strategi komunikasi Dinas Sosial	“Kami melakukan pendekatan secara persuasif...”
2.	Observasi lapangan	Respon anak jalanan terhadap Dinas Sosial	Anak jalanan terlihat enggan saat diberi pengarahan
3.	Dokumentasi	Hambatan dalam pelaksanaan program	Laporan menunjukkan minimnya tindak lanjut lapangan

#### b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikannya dalam bentuk naratif deskriptif atau tabel tematik untuk memudahkan pemahaman. Data disusun sesuai kategori seperti bentuk komunikasi (verbal, nonverbal, media), pola interaksi (respon, partisipasi, hambatan), serta hasil program yang terlihat di lapangan. Penyajian data ini memungkinkan peneliti melihat keterkaitan antar informasi dan pola komunikasi yang berkembang antara Dinas Sosial dan komunitas anak jalanan.

#### c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahapan akhir ini dilakukan dengan menyusun interpretasi dari seluruh data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif berdasarkan pola-pola dan

temuan di lapangan. Verifikasi dilakukan dengan cara mengkaji ulang data, melakukan konfirmasi ke informan (*member check*), dan membandingkan temuan dari berbagai sumber agar hasil akhir bersifat valid dan dapat dipercaya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB V PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai strategi komunikasi Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam penanganan anak jalanan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Strategi komunikasi yang diterapkan tercermin dari keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, serta kesetaraan dan kepercayaan yang diwujudkan melalui pendekatan humanis, persuasif-edukatif, segmentasi sasaran, komunikasi berbasis keluarga, komunikasi kolaboratif, serta komunikasi berkelanjutan. Strategi tersebut mampu membangun hubungan komunikasi yang lebih efektif dengan anak jalanan karena menyesuaikan kondisi psikologis dan sosial mereka. Namun demikian, strategi ini belum sepenuhnya optimal, terutama dalam aspek kolaborasi lintas sektor dan pemanfaatan media komunikasi, sehingga pelaksanaannya masih belum terintegrasi secara menyeluruh.
2. Proses komunikasi antara Dinas Sosial Kota Pekanbaru dan anak jalanan masih menghadapi berbagai hambatan yang bersifat multidimensional, yang meliputi aspek psikologis, sosial, ekonomi, dan kelembagaan, seperti keterbatasan keterbukaan akibat sikap curiga anak, kendala empati karena perbedaan latar belakang, serta belum maksimalnya dukungan akibat faktor ekonomi dan keluarga. Selain itu, stigma negatif mempengaruhi suasana komunikasi, sementara kepercayaan belum sepenuhnya terbentuk karena membutuhkan proses yang berkelanjutan. Dari sisi eksternal, faktor ekonomi dan rendahnya dukungan keluarga menjadi hambatan utama, sedangkan dari sisi kelembagaan, keterbatasan sumber daya, belum optimalnya kolaborasi lintas sektor, serta komunikasi berkelanjutan yang belum konsisten turut mempengaruhi efektivitas komunikasi.

### 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Sosial Kota Pekanbaru  
Dinas Sosial diharapkan dapat terus meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas, khususnya dalam bidang komunikasi interpersonal dan pendekatan sosial budaya, agar proses pembinaan terhadap anak jalanan dapat berjalan lebih optimal.  
Bagi Pemerintah Daerah  
Pemerintah daerah disarankan untuk memberikan dukungan kebijakan dan anggaran yang memadai, serta memperkuat sinergi antarinstansi, lembaga

pendidikan, dan organisasi sosial dalam penanganan anak jalanan secara berkelanjutan.

### 3. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat berperan aktif dengan mengurangi stigma negatif terhadap anak jalanan serta mendukung program pembinaan yang dilakukan oleh Dinas Sosial demi terciptanya lingkungan sosial yang lebih inklusif.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji lebih dalam aspek lain, seperti dampak jangka panjang strategi komunikasi terhadap perubahan perilaku anak jalanan atau melibatkan perspektif anak jalanan secara lebih luas, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S. (2022). Komunikai Antar Pribadi. In *PT. Literasi Nusantara Abadi Grup*. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Aji, H. K. (2023). *Komunikasi Interpersonal Siswa*. UNISRI Press.
- Alwindani, F., & Rahmawati, D. (2022). Komunikasi Pekerja Sosial dengan anak jalanan UT Puskesmas Dinas Sosial Kota Bandung. *Journal of Digital Communication and Design (JDCODE)*, 1(2), 110–116. <https://doi.org/https://ejournal.ars.ac.id/index.php/jdcode/article/view/822>
- Ardiwijaya, A., Ginting, W. Y., & Martha, L. P. (2020). Analisis Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Bogor dalam Menanggulangi anak jalanan di Kota Bogor. *Jurnal Penelitian Sosial Dan Ilmu Komunikasi*, 4(1), 20–29.
- Aulia, Z. F., & Syarif, A. (2024). Peran Dinas Sosial dalam Pendekatan Komunikasi Persuasif pada Anak Korban Eksploitasi di Kota Makassar. *Pujia Unismuh Makassar*, 6(2). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/index/index>
- Azmi, W. (2022). Pengaruh Komunitas Anak Punk terhadap Komentar Publik. *Prophetic : Professional, Empathy, Islamic Counseling Journal*, 5(2), 191–202.
- Devito, J. A. (1997). *Human Communication*. Harper Collins College Publisher.
- Dewi, R. D. C., Ismaya, Yogi, D. M., Yusuf, Y. M., Fitrananda, C. A., Syahdan, Akbar, M. F., Sugandi, M. S., & Hartati, S. (2024). *Pemahaman Komunikasi: Mengartikan Pesan Dengan Tepat*. Get Press Indonesia.
- Effendy, O. U. (2019). *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Remaja Rosda Karya.
- Fauzi, L. M., Jenderal, U., Yani, A., & Sosial, D. (2025). PERAN DINAS SOSIAL DALAM MENAGGULANGI PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL ( PMKS ) DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Praxis Idealis*, 02(01).
- Khotimah, N., Diana, & Setiawan, D. (2022). Persepsi Anak Jalanan terhadap Kebutuhan Belajar dan Bermain (Hak Anak) di Sekolah Kolong Langit Gunung Brintik Kota Semarang. *Jurnal Pendidikan Anak Usia Din*, 03(01), 74–101. [https://www.researchgate.net/publication/362870731\\_Persepsi\\_Anak\\_Jalanan\\_Terdapat\\_Kebutuhan\\_Belajar\\_Dan\\_Bermain\\_Hak\\_Anak\\_Di\\_Sekolah\\_Kolong\\_Langit\\_Gunung\\_Brintik\\_Kota\\_Semarang](https://www.researchgate.net/publication/362870731_Persepsi_Anak_Jalanan_Terdapat_Kebutuhan_Belajar_Dan_Bermain_Hak_Anak_Di_Sekolah_Kolong_Langit_Gunung_Brintik_Kota_Semarang)
- Kudara, A., Kepalet, P., & Natsir, H. R. A. (2022). Analysis of Deviant Behavior of Class X Students at SMA Muhammadiyah Maumere. *EDUCTUM: Journal Research*, 1(1), 49–53. <https://doi.org/10.56495/ejr.v1i1.298>
- Laksono, R. D., Citrawijaya, O. R., Irawan, E. P., Achmad, G. N., & Numalina, R. (2024). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Azzia Karya Bersama.
- Meidiati, S., & Zulkarnaini. (2024). Implementasi Kebijakan Pembinaan Anak Jalanan di Kota Pekanbaru. *Retorika: Jurnal Komunikasi, Sosial Dan Ilmu Politik*, 1(7), 198–209. <https://jurnal.kolibi.org/index.php/retorika/article/view/4622>
- Mukhlis, Yulianti A, & Ina Sakinah. (2013). Ketertarikan Remaja Terhadap Komunitas Punk. *Psymphatic, Jurnal Ilmiah Psikologi*, 6, 833–858.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Nabilah. (2020). *Komunikasi Persuasif Komunitas Relawan Anak Sumatera Selatan dalam Mengubah Perilaku Anak Jalanan*. Universitas Sriwijaya.
- Novita Sari, M., & Jalwis, J. (2023). Nilai Dakwah dalam Parno Adat Turun Mandi di Desa Mukai Mudik Kecamatan Siulak Mukai. *Journal of Da'wah*, 2(1), 83–99. <https://doi.org/10.32939/jd.v2i1.2597>
- Paramarsi, J. L. (2016). Proses Komunikasi Interpersonal antara Anak Jalanan dan Kakak Pendamping di LSM Rumah Impian. *Jurnal E-Komunikasi*, 4(1). <https://media.neliti.com/media/publications/82842-ID-proses-komunikasi-interpersonal-antara-a.pdf>
- Prasanti, D., & Fuady, I. (2017). Strategi Komunikasi Dalam Kesiapan Menghadapi Bencana Longsor Bagi Masyarakat Di Bandung Barat Studi Kasus Tentang Strategi Komunikasi Dalam Kesiapan Menghadapi Bencana Longsor Bagi Masyarakat Kawasan Pertanian Di Kaki Gunung Burangrang, Kab.Bandung B. *Jurnal Komunikasi*, 11(2), 135. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v11i2.3329>
- Purba, B., Gaspersz, S., Bisyri, M., Putriana, A., & Hastuti, P. (2020). *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*. Yayasan Kita Menulis. [https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=YkwCEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&ots=eDsIrVdb0d&sig=g\\_TLZYYGmxykb7xJjfvS7jiAn8](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=YkwCEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&ots=eDsIrVdb0d&sig=g_TLZYYGmxykb7xJjfvS7jiAn8)
- Rahayu, A. P., & Marini, M. (2022). Pendampingan Pendidikan Bagi Anak Jalanan dan Dhuafa Sebagai Upaya Pemenuhan Hak Pendidikan Bagi Setiap Anak. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 320. <https://doi.org/10.30651/aks.v6i2.13320>
- Rahmi, S. (2021). *Komunikasi Interpersonal dan Hubungannya dalam Konseling*. Syiah Kuala University Press.
- Riawan, T., Poti, J., & Setiawan, R. (2024). Strategi Dinas Sosial Dalam Penanganan Anak Jalanan di Kota Tanjungpinang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 1–10.
- Roem, E. R., & Sarmiati. (2019). *Komunikasi Interpersonal*. CV IRDH. [http://repo.unand.ac.id/33793/1/Buku Monograf KOMUNIKASI INTERPERSONAL.pdf](http://repo.unand.ac.id/33793/1/Buku_Monograf_KOMUNIKASI_INTERPERSONAL.pdf)
- Ruchendi, H., & Andani, D. (2018). Koordinasi Dinas Sosial dalam Penanganan Anak Jalanan Usia Sekolah di Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmu Komunikasi (OMNICOM)*, 4(1). <https://ejournal.unsub.ac.id/index.php/FIKOM/article/view/705>
- Solekhah, E. Y., Esterilita, M., & Trustisari, H. (2024). Analisis Sistem Kebijakan Pendidikan Anak Jalanan di Beberapa Wilayah Daerah di Indoneisa: Kajian Literatur. *Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora*, 2(7), 301–307. <https://jurnal.kolibi.org/index.php/kultura/article/download/1831/1771>
- Sumarto, & Harahap, E. K. (2020). *Komunikasi Bimbingan dan Konseling*. Penerbit Buku Literasiologi.
- Suyanto, B. (2010). *Masalah Sosial Anak*. Kencana.
- Syakirah, A. J., Albania, A., Syaprilia, D., Meriani, D., & Azra, F. (2025). *Pendidikan Nonformal dan Pembangunan Berkelanjutan*. Bayfa Cendekia Indonesia.
- Trihatawan, M. D. (2024). *Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Palembang dalam Pembinaan Anak Jalanan di Kota Palembang Tahun 2024*.



## LAMPIRAN

### KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

No	Rumusan Masalah	Fokus	Indikator	Uraian	Informan
1	Bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam penanganan anak jalanan?	Strategi Komunikasi	Keterbukaan	Komunikasi awal di lapangan; pemberian ruang bagi anak untuk bercerita; interaksi dua arah	Dinas Sosial / Pendamping
			Empati	Pemahaman kondisi anak; sikap tidak menghakimi; kemampuan mendengarkan	Dinas Sosial / Pendamping
			Dukungan	Pendampingan; pemberian motivasi; perhatian emosional; keterlibatan keluarga	Dinas Sosial / Pendamping
			Rasa Positif	Suasana komunikasi santai; penggunaan bahasa ramah; komunikasi tanpa intimidasi	Dinas Sosial / Pendamping
			Kesetaraan & Kepercayaan	Penyesuaian komunikasi; tidak menggurui; membangun kepercayaan melalui interaksi berulang	Dinas Sosial / Pendamping
2	Apa saja bentuk komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial kepada anak jalanan di Kota Pekanbaru?	Bentuk Komunikasi	Keterbukaan	Komunikasi langsung; dialog dua arah; keterlibatan anak dalam percakapan	Dinas Sosial / Anak Jalanan
			Empati	Komunikasi humanis; sikap memahami; pendekatan personal	Dinas Sosial / Anak Jalanan
			Dukungan	Komunikasi pembinaan; arahan dan motivasi; pendampingan berkelanjutan	Dinas Sosial / Anak Jalanan
			Rasa Positif	Bahasa sederhana; suasana nyaman; komunikasi tidak formal	Dinas Sosial / Anak Jalanan
			Kesetaraan & Kepercayaan	Hubungan setara; komunikasi tidak otoriter; kepercayaan dari interaksi berulang	Dinas Sosial / Anak Jalanan
3	Apa saja hambatan atau tantangan yang dihadapi Dinas Sosial dalam proses komunikasi dengan anak jalanan?	Hambatan Komunikasi	Keterbukaan	Anak sulit terbuka; rasa curiga; ketidakpercayaan awal	Dinas Sosial
			Empati	Perbedaan latar belakang; kesulitan memahami kondisi anak	Dinas Sosial
			Dukungan	Kurangnya dukungan keluarga; faktor ekonomi; keterbatasan pendampingan	Dinas Sosial
			Rasa Positif	Stigma negatif; pengalaman buruk sebelumnya; suasana komunikasi kurang kondusif	Dinas Sosial
			Kesetaraan & Kepercayaan	Sulit membangun kepercayaan; membutuhkan waktu lama; komunikasi tidak konsisten	Dinas Sosial

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



## PEDOMAN OBSERVASI

Hari/ Tanggal :  
 Objek Observasi :  
 Peneliti :  
 Tempat Observasi :

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan adalah mengamati Bagaimanakah Strategi Komunikasi Dinas Sosial dalam Penanganan anak jalanan di Kota Pekanbaru yang meliputi:

### 1. Tujuan

Untuk memperoleh informasi dan data-data yang berhubungan dengan pemberdayaan anak jalanan melalui Dinas Sosial Kota Pekanbaru.

### 2. Aspek Yang Diamati

Adapun objek yang akan diobservasi ialah:

- a. Lokasi penelitian Dinas Sosial Kota Pekanbaru
- b. Sarana dan prasarana di Dinas Sosial Kota Pekanbaru
- c. Kegiatan Penanganan Anak jalanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

### STRATEGI KOMUNIKASI DINAS SOSIAL DALAM PENANGANAN ANAK JALANAN DI KOTA PEKANBARU

Nama informan :  
 Hari/Tanggal :  
 Jenis kelamin :  
 Lokasi :  
 Informan : Petugas Dinas Sosial / Pendamping Sosial

#### Keterbukaan

1. Bagaimana cara petugas memulai komunikasi dengan anak jalanan saat pertama kali bertemu?
2. Apakah anak jalanan diberikan kesempatan untuk menceritakan kondisi atau pengalaman mereka?
3. Bagaimana cara petugas mendorong anak agar mau terbuka dalam berkomunikasi?
4. Apakah komunikasi yang dilakukan lebih bersifat satu arah atau dua arah? Jelaskan.
5. Apa kendala yang dihadapi dalam membangun keterbukaan dengan anak jalanan?

#### Empati

1. Bagaimana cara petugas memahami kondisi dan latar belakang anak jalanan?
2. Apa yang dilakukan agar komunikasi tidak terkesan menghakimi anak jalanan?
3. Seberapa penting peran mendengarkan dalam komunikasi dengan anak jalanan?
4. Bagaimana respon petugas ketika anak menceritakan masalah pribadinya?
5. Apa kesulitan dalam menerapkan sikap empati saat berkomunikasi?

#### Dukungan

1. Bentuk dukungan apa saja yang diberikan kepada anak jalanan?
2. Bagaimana petugas memberikan motivasi kepada anak agar mau berubah?
3. Apakah ada pendampingan yang dilakukan secara berkelanjutan?
4. Apakah keluarga dilibatkan dalam proses pembinaan? Bagaimana caranya?
5. Apa kendala dalam memberikan dukungan kepada anak jalanan?

#### Rasa Positif

1. Bagaimana cara petugas menciptakan suasana komunikasi yang nyaman?
2. Bahasa seperti apa yang digunakan saat berkomunikasi dengan anak jalanan?
3. Bagaimana cara menghindari komunikasi yang bersifat menekan atau mengintimidasi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Apakah suasana santai berpengaruh terhadap respons anak jalanan? Jelaskan.
5. Apa hambatan dalam menciptakan komunikasi yang positif?

**Kesetaraan dan Kepercayaan**

1. Bagaimana petugas membangun hubungan yang setara dengan anak jalanan?
2. Apa yang dilakukan agar anak jalanan percaya kepada petugas?
3. Apakah pendekatan komunikasi disesuaikan dengan karakter masing-masing anak?
4. Bagaimana peran komunikasi berulang dalam membangun kepercayaan?
5. Apa kendala dalam membangun kepercayaan dengan anak jalanan?





## STRATEGI KOMUNIKASI DINAS SOSIAL DALAM PENANGANAN ANAK JALANAN DI KOTA PEKANBARU

Nama informan :  
 Hari/Tanggal :  
 Jenis kelamin :  
 Lokasi :  
 Informan : Anak jalanan Binaan

### Keterbukaan

1. Apakah kamu pernah diajak bicara oleh petugas Dinas Sosial?
2. Bagaimana cara mereka memulai pembicaraan dengan kamu?
3. Apakah kamu merasa diberi kesempatan untuk bercerita?
4. Apakah kamu nyaman untuk terbuka saat berbicara dengan petugas? Mengapa?

### Empati

1. Apakah petugas mendengarkan kamu dengan baik?
2. Menurut kamu, apakah petugas memahami kondisi kamu?
3. Apakah mereka pernah menyalahkan atau menghakimi kamu?
4. Bagaimana perasaan kamu saat berbicara dengan petugas?

### Dukungan

1. Apakah petugas pernah membantu atau mendampingi kamu?
2. Apa saja bentuk bantuan atau dukungan yang kamu terima?
3. Apakah petugas pernah memberi motivasi atau semangat kepada kamu?
4. Apakah kamu merasa diperhatikan oleh petugas?

### Rasa Positif

1. Apakah cara petugas berbicara membuat kamu nyaman?
2. Apakah petugas berbicara dengan ramah dan tidak marah-marah?
3. Menurut kamu, suasana saat berbicara dengan petugas seperti apa?
4. Apakah kamu lebih mudah memahami penjelasan dari petugas?

### Kesetaraan dan Kepercayaan

1. Apakah kamu merasa diperlakukan dengan baik oleh petugas?
2. Apakah kamu merasa petugas menghargai kamu?
3. Apakah kamu percaya dengan petugas Dinas Sosial? Mengapa?
4. Apakah kamu lebih percaya setelah sering bertemu dan berbicara dengan mereka?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Dokumentasi



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.