**Multidisciplinary Research Journal**
Vol. 1 No. 1, August 2025, pages: 17-21
e-ISSN XXXX-XXXX | DOI: https://doi.org/10.70716/murej.v1i1.17

# Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Konsultasi Adopsi di Dinas Sosial Kota Mataram

**Desi Indarni[1], Yudis Ramdani[2], Wahyu Hendrawan[3]**
Program Studi Ilmu Sosial, Universitas Mataram, Indonesia
[1]desiindar89@gmail.com*1, yudiss12@gmail.com[2], wahyuhendrawan9@gmail.com[3]

* Corresponding Author: desiindar89@gmail.com

***Article History***

*Manuscript submitted:*
***20 Mei 2025***
*Manuscript revised:*
***10 Juni 2025***
*Accepted for publication:*
***23 Juni 2025***

***Keywords***

*komunikasi interpersonal, layanan konsultasi, adopsi anak, dinas sosial, strategi komunikasi.*

**Abstract**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh petugas Dinas Sosial Kota Mataram dalam pelayanan konsultasi pengangkatan anak bagi calon orang tua angkat. Komunikasi interpersonal menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan, memberikan pemahaman hukum dan psikososial, serta menciptakan kenyamanan dalam proses konsultasi yang sensitif ini. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang digunakan mencakup pendekatan empatik, bahasa yang mudah dipahami, keterbukaan informasi, dan penggunaan komunikasi nonverbal yang mendukung. Petugas juga menerapkan prinsip active listening dan respons personal untuk menyesuaikan pendekatan dengan latar belakang emosional dan sosial calon orang tua angkat. Faktor keberhasilan komunikasi dipengaruhi oleh kompetensi komunikasi petugas, dukungan kelembagaan, dan kesiapan psikologis pihak penerima layanan. Temuan ini menegaskan pentingnya pelatihan komunikasi interpersonal bagi petugas layanan sosial agar dapat memberikan layanan yang lebih humanis dan efektif dalam proses adopsi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pengembangan standar pelayanan konsultasi di lembaga sosial pemerintah.

*Copyright © 2025, The Author(s)*
*This is an open access article under the CC BY-SA license*

How to Cite: Indaryani, D., Ramdani, Y., Hendrawan, W. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Konsultasi Adopsi di Dinas Sosial Kota Mataram. *Multidisciplinary Research Journal, 1*(1), 17–21. https://doi.org/10.70716/murej.v1i1.17

## Pendahuluan

Proses adopsi anak merupakan bagian dari pelayanan sosial yang sangat kompleks karena menyangkut aspek hukum, psikologis, dan emosional yang saling berkaitan. Di balik proses administratif yang panjang, terdapat interaksi interpersonal antara petugas layanan sosial dan calon orang tua angkat yang sering kali penuh dengan dinamika emosional. Dalam konteks ini, komunikasi interpersonal memainkan peran kunci sebagai jembatan untuk membangun kepercayaan, menyampaikan informasi penting, dan memastikan bahwa calon orang tua angkat memahami serta siap menjalani proses pengangkatan anak. Bateson et al. (2019) menyatakan bahwa komunikasi

interpersonal yang efektif dalam pelayanan sosial dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan keterlibatan klien dalam proses pengambilan keputusan.

Dinas Sosial, sebagai lembaga pemerintah yang menjadi pelaksana utama dalam proses adopsi di tingkat daerah, memiliki tanggung jawab besar tidak hanya dalam aspek birokrasi, tetapi juga dalam memberikan pelayanan konsultasi yang humanis dan komunikatif. Proses ini tidak dapat dilakukan secara mekanis karena setiap individu memiliki latar belakang dan kebutuhan yang berbeda. Oleh karena itu, strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh petugas menjadi instrumen vital dalam memastikan efektivitas layanan konsultasi (Sibarani, 2020).

Konsultasi pengangkatan anak bukanlah proses satu arah. Dalam praktiknya, calon orang tua angkat membawa berbagai perasaan: harapan, kecemasan, bahkan trauma. Ketika petugas gagal membangun komunikasi interpersonal yang empatik dan adaptif, informasi bisa tidak tersampaikan dengan baik, dan kepercayaan terhadap lembaga pun melemah. Hal ini sejalan dengan pernyataan Levine & Muench (2020), yang menegaskan bahwa komunikasi interpersonal bukan hanya soal pesan verbal, tetapi juga tentang menciptakan hubungan psikologis yang suportif.

Kota Mataram sebagai ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan wilayah dengan dinamika sosial yang beragam. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah permohonan adopsi anak mengalami peningkatan, baik dari pasangan lokal maupun dari luar daerah. Peningkatan ini menuntut kualitas layanan sosial yang lebih profesional, terutama dalam hal komunikasi. Pelayanan konsultasi yang buruk akan menciptakan miskomunikasi yang berujung pada ketidakpahaman prosedur atau bahkan penolakan terhadap proses yang sedang berlangsung (Sutrisno & Pratama, 2021).

Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai bentuk komunikasi antarindividu yang bersifat langsung, terbuka, dan memiliki dimensi psikologis tertentu. Dalam konteks pelayanan publik seperti konsultasi adopsi, komunikasi interpersonal juga berfungsi sebagai alat edukasi, fasilitasi emosional, serta penguatan hubungan kelembagaan (Barker, 2021). Oleh karena itu, kemampuan interpersonal petugas tidak hanya mencakup pengetahuan prosedur, tetapi juga sensitivitas terhadap kondisi psikologis klien.

Salah satu tantangan terbesar dalam pelayanan konsultasi adopsi adalah menyamakan persepsi antara petugas dan calon orang tua angkat mengenai makna “kesiapan.” Banyak klien yang merasa bahwa kesiapan mereka cukup dibuktikan dengan kondisi ekonomi atau status pernikahan. Sementara itu, dari perspektif petugas, kesiapan mencakup stabilitas emosional, kemampuan merawat, dan pemahaman terhadap perkembangan anak (Wahyudi & Setiawan, 2020).

Perbedaan sudut pandang ini hanya bisa dijembatani melalui komunikasi interpersonal yang dialogis. Harrison & McDonald (2018) menyatakan bahwa komunikasi dialogis mampu menciptakan ruang pertukaran makna yang setara antara dua pihak. Dalam konteks ini, petugas tidak bersikap sebagai “otoritas” tunggal, tetapi sebagai fasilitator yang membuka ruang diskusi dengan empati dan keterbukaan.

Strategi komunikasi interpersonal yang efektif juga bergantung pada konteks sosial dan budaya klien. Misalnya, dalam masyarakat Sasak yang dominan di Mataram, nilai sopan santun dan hierarki usia masih sangat kuat. Petugas yang tidak memahami nilai-nilai ini bisa dianggap tidak sopan atau bahkan mengintimidasi, meskipun niatnya baik. Karena itu, adaptasi gaya komunikasi menjadi strategi penting yang harus dimiliki setiap petugas pelayanan (Setiawan & Rahayu, 2019).

Selain adaptasi budaya, penggunaan bahasa yang tepat juga menentukan keberhasilan komunikasi. Dalam praktik lapangan, ditemukan bahwa klien yang berasal dari latar pendidikan menengah ke bawah lebih merespons positif ketika petugas menggunakan analogi dan bahasa sehari-hari. Sebaliknya, penggunaan istilah hukum atau teknis justru memperburuk pemahaman dan menimbulkan kecemasan.

Komunikasi nonverbal juga berperan besar dalam membentuk kesan dan persepsi klien terhadap petugas. Isyarat seperti senyuman, kontak mata, gerakan tangan, hingga nada suara bisa memperkuat atau melemahkan pesan verbal. Knapp & Hall (2019) menyebutkan bahwa komunikasi nonverbal memiliki kontribusi hingga 70% dalam proses penyampaian makna interpersonal.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa belum semua petugas memiliki kesadaran dan keterampilan komunikasi interpersonal yang memadai. Banyak di antara mereka masih berfokus pada penjelasan teknis atau administratif tanpa memberi ruang cukup untuk eksplorasi emosional klien. Hal ini berdampak pada berkurangnya keterlibatan aktif klien dalam proses konsultasi dan keputusan adopsi.

Padahal, pelayanan sosial seharusnya tidak hanya berorientasi pada pemenuhan dokumen, tetapi juga pada pendampingan yang berkelanjutan. Komunikasi interpersonal yang berkualitas dapat mendorong klien untuk terbuka, jujur, dan merasa dihargai sebagai subjek, bukan sekadar objek pelayanan. Dengan demikian, strategi komunikasi menjadi bagian dari intervensi sosial itu sendiri.

Perlu disadari bahwa komunikasi interpersonal adalah keterampilan yang dapat dilatih. Oleh karena itu, pelatihan rutin bagi petugas Dinas Sosial menjadi suatu kebutuhan. Pelatihan ini tidak hanya membahas teknik komunikasi, tetapi juga pembentukan sikap empatik, kesadaran budaya, serta kemampuan mendengarkan aktif (Jamaluddin & Wiryanto, 2022).

Pelayanan konsultasi adopsi yang mengedepankan komunikasi interpersonal bukan hanya akan meningkatkan kualitas pengalaman klien, tetapi juga memperkuat kredibilitas Dinas Sosial sebagai lembaga yang humanis dan adaptif. Hal ini penting untuk menjaga partisipasi publik serta kepercayaan terhadap proses adopsi sebagai upaya perlindungan anak.

## Bahan dan Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena komunikasi interpersonal secara mendalam dalam konteks alami. Yin (2018) menjelaskan bahwa studi kasus memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena yang kompleks dalam lingkungan sosial yang nyata, serta mengeksplorasi dinamika yang terjadi dalam interaksi antar individu. Studi kasus ini dipusatkan pada praktik komunikasi yang terjadi antara petugas Dinas Sosial Kota Mataram dan calon orang tua angkat dalam layanan konsultasi adopsi. Penelitian ini tidak bermaksud menggeneralisasi temuan, melainkan mengeksplorasi dinamika dan strategi komunikasi yang diterapkan secara kontekstual.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan terhadap lima sesi konsultasi antara petugas dan calon orang tua angkat. Peneliti mencatat gaya komunikasi, ekspresi nonverbal, dan alur interaksi yang berlangsung. Silverman (2020) menyatakan bahwa observasi langsung dalam penelitian kualitatif memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana komunikasi berlangsung dalam setting alami, sehingga memungkinkan pemahaman yang lebih baik tentang pola komunikasi yang terjadi. Sementara itu, wawancara mendalam dilakukan terhadap lima petugas dan enam klien dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Kvale (1996) menyatakan bahwa wawancara semi-terstruktur memberikan fleksibilitas bagi responden untuk mengungkapkan pengalaman mereka secara lebih bebas dan mendalam. Dokumentasi meliputi rekaman suara (dengan izin), notulensi konsultasi, dan SOP pelayanan adopsi dari Dinas Sosial.

Analisis data dilakukan melalui teknik analisis tematik (thematic analysis), yakni dengan mengelompokkan data berdasarkan tema-tema yang muncul, seperti empati, adaptasi bahasa, teknik mendengarkan, atau respon emosional klien. Braun dan Clarke (2006) menjelaskan bahwa analisis tematik adalah metode yang efektif untuk mengidentifikasi pola-pola makna dalam data kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk mengorganisir dan menyusun informasi berdasarkan tema yang relevan. Proses analisis dilakukan dalam tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga validitas, dilakukan triangulasi antar metode dan verifikasi hasil temuan melalui member checking kepada beberapa informan utama. Patton (2015) berpendapat bahwa triangulasi antar metode dan member checking adalah langkah penting dalam meningkatkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif.

Etika penelitian dijaga secara ketat. Seluruh informan dimintai persetujuan tertulis (informed consent), identitas dijaga kerahasiaannya, dan hasil wawancara digunakan hanya untuk kepentingan akademik. Creswell (2014) menekankan pentingnya menjaga etika dalam penelitian kualitatif, terutama dalam hal perlindungan privasi informan dan penggunaan data untuk tujuan yang sah. Penelitian ini berlangsung selama dua bulan, dari observasi lapangan hingga analisis data akhir. Dengan metode ini, diharapkan diperoleh gambaran menyeluruh mengenai strategi komunikasi interpersonal yang digunakan petugas layanan konsultasi adopsi.

## Hasil dan Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Dinas Sosial Kota Mataram secara konsisten menggunakan strategi komunikasi interpersonal berbasis empati. Petugas cenderung membuka konsultasi dengan menyapa secara personal, memberikan senyuman, serta menggunakan intonasi yang lembut untuk membangun suasana nyaman.

Strategi ini efektif membentuk keterbukaan emosional klien, terutama mereka yang datang dengan kecemasan tinggi. Temuan ini sejalan dengan Kurniawati & Hasan (2020), yang menyebutkan bahwa empati memperkuat hubungan antara pelayan publik dan penerima layanan.

Selain empati, teknik active listening menjadi strategi utama. Petugas memberikan ruang waktu kepada klien untuk menyampaikan pertanyaan atau kekhawatiran secara bebas, lalu merespons dengan mengulang inti pembicaraan sebagai tanda bahwa mereka benar-benar mendengarkan. Teknik ini membangun rasa dihargai pada klien, yang pada gilirannya meningkatkan partisipasi mereka dalam konsultasi. Ini sejalan dengan Sartika & Prasetyo (2021), yang menyebutkan bahwa mendengarkan aktif adalah dasar dari komunikasi interpersonal yang efektif.

Ditemukan pula strategi adaptasi bahasa. Petugas secara sadar menggunakan istilah sederhana, bahkan dalam menjelaskan proses hukum. Mereka menghindari istilah teknis dan menggantinya dengan analogi yang relevan bagi masyarakat. Klien dari latar pendidikan menengah ke bawah merasa lebih nyaman dan mudah memahami proses adopsi ketika bahasa disesuaikan. Kesesuaian ini juga disebutkan oleh Suryani (2018) sebagai bagian dari komunikasi berbasis budaya.

Strategi lain adalah penggunaan komunikasi nonverbal yang suportif, seperti gestur tangan terbuka, anggukan kepala, dan kontak mata positif. Petugas secara sadar menjaga jarak duduk agar tidak terlalu jauh atau terlalu dekat, dan menghindari gaya komunikasi instruktif atau otoritatif. Semua unsur ini berkontribusi terhadap rasa aman dan kepercayaan klien. Temuan ini menguatkan Knapp & Hall (2019), yang menyatakan bahwa komunikasi nonverbal berperan besar dalam interaksi interpersonal berbasis emosi.

Namun demikian, ditemukan pula tantangan dalam praktik komunikasi. Dalam dua sesi konsultasi, peneliti mencatat terjadinya ketegangan ketika petugas menyampaikan persyaratan tambahan yang belum diketahui klien sebelumnya. Hal ini menimbulkan resistensi dari klien, terutama ketika penjelasan disampaikan tanpa jeda untuk bertanya. Situasi seperti ini memperlihatkan pentingnya timing dalam komunikasi interpersonal, serta kebutuhan akan strategi yang mengutamakan klarifikasi bertahap.

Respons klien terhadap komunikasi petugas secara umum positif. Mereka merasa didengar, tidak dihakimi, dan lebih memahami makna dari proses adopsi itu sendiri. Bahkan dua klien menyatakan bahwa sesi konsultasi bukan hanya memberi informasi, tetapi juga semacam terapi emosional. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik memiliki nilai terapeutik yang berdampak lebih dari sekadar layanan administratif (Sari & Widodo, 2021).

Kendala lain adalah belum adanya SOP komunikasi interpersonal yang baku. Meski strategi yang digunakan efektif, implementasinya sangat tergantung pada pengalaman dan karakter individu petugas. Beberapa petugas yang lebih senior terlihat lebih luwes dan reflektif dibanding petugas baru. Oleh karena itu, penting adanya pelatihan komunikasi interpersonal secara rutin dan berbasis studi kasus, seperti yang disarankan oleh Effendy (2009).

Temuan lain yang cukup penting adalah pentingnya emotional regulation dari pihak petugas. Dalam satu kasus, petugas terlihat defensif ketika klien mengkritik proses yang lambat. Reaksi ini mengganggu alur komunikasi dan membuat klien menjadi tertutup. Hal ini menjadi pengingat bahwa strategi komunikasi harus mencakup kemampuan mengelola emosi diri, terutama dalam situasi sulit atau ketika menghadapi klien yang emosional (Hidayat & Mardiana, 2021).

Dalam dimensi hubungan jangka panjang, komunikasi interpersonal juga membantu membangun reputasi positif Dinas Sosial di mata masyarakat. Beberapa klien mengaku mendapat rekomendasi dari tetangga karena "pelayanannya ramah dan sabar." Ini membuktikan bahwa komunikasi bukan hanya alat transaksi, tetapi juga investasi reputasi dan kepercayaan publik (Sutrisno, 2020).

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dalam layanan konsultasi adopsi bersifat multidimensi menggabungkan aspek teknis, emosional, dan kultural. Strategi yang digunakan berhasil membangun rasa percaya, pemahaman prosedural, dan kesiapan psikologis calon orang tua angkat. Namun, perlu ditingkatkan dari sisi standarisasi strategi dan pelatihan sistematis agar keberhasilannya dapat direplikasi secara lebih luas.

## Kesimpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa strategi komunikasi interpersonal memainkan peran penting dalam keberhasilan pelayanan konsultasi adopsi di Dinas Sosial Kota Mataram. Strategi seperti empati, mendengarkan aktif,

adaptasi bahasa, dan komunikasi nonverbal yang mendukung terbukti mampu membangun keterbukaan, rasa aman, serta meningkatkan pemahaman klien terhadap proses adopsi. Klien merasa didampingi, bukan hanya diberi informasi, dan ini memberikan dampak psikologis yang sangat positif.

Di sisi lain, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang perlu diperhatikan, seperti kurangnya SOP khusus tentang komunikasi interpersonal, ketergantungan pada karakter individu petugas, dan belum optimalnya pengelolaan emosi dalam situasi kritis. Untuk itu, Dinas Sosial perlu mengembangkan pelatihan komunikasi interpersonal berbasis studi kasus serta mengevaluasi pendekatan pelayanan secara berkala agar lebih terstandar dan berkelanjutan.

Secara umum, komunikasi interpersonal yang efektif dalam layanan publik tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga negara. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang humanis dan adaptif perlu diintegrasikan secara sistematis dalam pelayanan sosial, khususnya pada layanan yang bersifat emosional seperti konsultasi adopsi anak.

## Referensi


Barker, M. (2021). *Communication and public relations: Building relationships in a digital world*. Sage Publications.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. *Qualitative Research in Psychology, 3*(2), 77-101.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.

Devito, J. A. (2011). *The interpersonal communication book* (13th ed.). Pearson.

Effendy, O. U. (2009). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar* (4th ed.). Yayasan Sumber Agung.

Fitriyani, F., & Sari, M. (2021). *Kesiapan orang tua angkat dalam perspektif komunikasi interpersonal dalam pengangkatan anak*. *Jurnal Ilmu Sosial, 10*(2), 72-85.

Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2017). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication* (8th ed.). Routledge.

Harrison, J., & McDonald, R. (2018). *Dialogical communication in family service: Rebuilding trust in child adoption*. *Journal of Family Services, 15*(3), 234-249.

Hidayat, S., & Mardiana, T. (2021). *The importance of emotional regulation in communication with clients in adoption services*. *Jurnal Ilmu Komunikasi, 15*(3), 134-145.

Jamaluddin, H., & Wiryanto, I. (2022). *Empathy in public service communication: Enhancing interpersonal skills in social work*. *Journal of Social Services, 18*(1), 101-113.

Knapp, M. L., & Hall, S. (2019). *Nonverbal communication in human interaction* (8th ed.). Cengage Learning.

Koesnosoebroto, U. (2019). *Interpersonal communication and cultural adaptation in Indonesian public service*. *Jurnal Komunikasi, 24*(4), 215-230.

Kurniawati, S., & Hasan, H. (2020). *The role of empathy in public service communication*. *Public Administration Review, 47*(4), 21-30.

Kvale, S. (1996). *Interviews: An introduction to qualitative research interviewing*. Sage Publications.

Levine, T. R., & Muench, S. (2020). *The role of empathy in effective communication for social workers*. *Journal of Communication in Social Work, 33*(2), 102-118.

Mulyana, D. (2008). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar* (5th ed.). Remaja Rosdakarya.

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). Sage Publications.

Sari, D. M., & Widodo, W. (2021). *Pengaruh komunikasi interpersonal dalam konsultasi adopsi terhadap kepercayaan klien*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Budaya, 10*(2), 112-123.

Sibarani, R. (2020). *Komunikasi interpersonal dalam pelayanan sosial: Tantangan dan peluang dalam konteks adopsi anak*. *Jurnal Sosial, 6*(1), 45-57.

Silverman, D. (2020). *Doing qualitative research* (5th ed.). Sage Publications.

Sutrisno, A., & Pratama, I. (2021). *The role of social service communication in adoption procedures*. *Journal of Public Administration, 22*(2), 111-127.

Wahyudi, H., & Setiawan, S. (2020). *Persepsi kesiapan dalam adopsi anak: Perspektif petugas dan calon orang tua angkat*. *Jurnal Administrasi Sosial, 5*(3), 149-160.

Wiryanto, P. (2005). *Komunikasi efektif dalam pelayanan sosial: Praktik dan teori*. Graha Ilmu.
Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.