

**KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI BAGIAN PEMBINA DI
BALAI BESAR REHABILITASI SOSIAL BINA DAKSA
(BBRSBD) PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA DALAM
MELAKUKAN PELAYANAN SISWA**

Faizal Jarot, Paramastu Titis Anggitya

Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Komunikasi dan Manajemen
Universitas Sahid Surakarta

ABSTRACT

Interpersonal communication is a communication process happened between two or more people with direct face to face. As the most complete and the most perfect communication, interpersonal communication is very potential to influence or to persuade others so that interpersonal communication plays important role in human life. This study aims to know the interpersonal communication on elder at BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta in students service. This study uses qualitative methods. The primary data is information about the pattern of inter- personal communication between official elder with students in BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta in student services. These data were collected through interview method with the elder supervisors, officials and student BBRSD Prof.DR. R. Soeharso Surakarta. The results shows that official elder in BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta provides counseling services to the students trough rehabilitation guidance and motivation by using interpersonal communication either verbal or non-verbal even verbal and non-verbal simultaneously. Verbal communication is a communication that is done by oral or written. Particularly, the use of verbal communication in the form of Indonesian language and writing, it can be seen when the elder officer providing services to students trough guidance. Non-verbal communication is communication without using words or nonlinguistic. The use of non-verbal communication in BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta is a siren sound (as mark in starting a meal), image symbol of wheelchairs and hand movements showing a certain direction or command. Meanwhile, verbal and non-verbal communication simultaneously used by elder in BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta is Indonesian language followed by the hand movement, for example in serving students who are physically disabled and speech impaired at the same time.

Keywords: *Interpersonal Communication, Verbal Communication, Non Verbal Communication*

Pendahuluan

Pada proses pembangunan modern sekarang yang lebih mengutamakan percepatan pertumbuhan sektor ekonomi dan stabilitas nasional sangat berpengaruh terhadap pembentukan pola pikir masyarakat, sehingga kalimat-kalimat yang mengandung kata sumber daya manusia, produktivitas, efektivitas dan efisiensi sering terdengar di masyarakat. Sebagai salah satu akibatnya, manusia yang disebut difabel selalu dipandang sebagai warga negara yang tidak produktif karena memiliki fisik yang tidak sempurna, padahal di dunia ini tidak ada yang namanya kesempurnaan, karena kesempurnaan hanya dimiliki oleh Tuhan. Oleh sebab itu pandangan tentang difabel yang tidak produktif harus segera diubah karena sebenarnya difabel merupakan individu yang mempunyai kemampuan berbeda dalam beraktivitas, tetapi sebenarnya mereka masih bisa produktif sehingga mempunyai hak yang sama dalam kehidupan bermasyarakat. Data difabel di Indonesia mencapai 1.544.184 jiwa (Data Pusdatin Depsos tahun 2008), sementara itu menurut catatan WHO, jumlah penyandang cacat di Indonesia mencapai sekitar 10 persen dari seluruh jumlah penduduk. Tentunya dengan data tersebut pemerintah tidak tinggal diam. Pemerintah telah menyediakan pusat rehabilitasi bagi penyandang cacat baik fisik maupun mental di beberapa daerah yang ada di Indonesia.

Balai Besar Rehabilitasi Sosial Bina Daksa Prof. Dr. R. Soeharso (BBRSBD) Surakarta adalah Unit Pelaksana Teknis di bidang rehabilitasi sosial khusus bina daksa di lingkungan Departemen Sosial yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Negara Republik Indonesia. BBRSD Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta merupakan Balai Besar dengan program pelayanan rehabilitasi lengkap dan merupakan rujukan nasional. Jangkauan pelayanan meliputi seluruh wilayah di Indonesia berasal dari daerah Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Jawa Tengah, Barat, Jawa Timur, DIY, Bali, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Lampung, Riau, Sumatra Utara, dan lainnya.

Para difabel yang dibina di BBRSD Prof. Dr. Soeharso R. Surakarta disebut dengan siswa. Sebagai unit pelaksana teknis di bidang sosial, BBRSD Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta tidak meminta biaya apapun kepada para siswanya. Semua kebutuhan hidup para siswa mulai dari asrama, makan, dan proses rehabilitasi dilaksanakan secara gratis sampai mereka lulus. Proses rehabilitasi yang dilakukan siswa di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta berlangsung selama 10 bulan. Setelah datang dan di terima oleh pegawai pembina, siswa diarahkan ke bagian seksi identifikasi untuk melakukan tes *essment* atau tes bakat minat yang bertujuan untuk mengetahui keterampilan apa yang sesuai dengan bakat siswa. Setelah diketahui bakatnya, selanjutnya siswa masuk ke kelas keterampilan sesuai dengan bakatnya. Selama mengikuti kelas keterampilan terlebih dahulu siswa diberikan teori kurang lebih selama 1 bulan, selanjutnya siswa langsung melakukan praktek selama kurang lebih 8 – 9 bulan dengan target siswa harus sudah siap terjun di dunia kerja, setelah itu siswa

melakukan praktek kerja lapangan selama 1 bulan di berbagai mitra BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta. Sepulangnya dari praktek kerja lapangan, siswa langsung melakukan ujian keterampilan selama 3 hari di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta. Selain itu, selama 10 bulan mengikuti proses rehabilitasi, para siswa diberikan pelayanan berupa rehabilitasi medis, rehabilitasi sosial psikologis, dan rehabilitasi keterampilan.

BBRSD Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta juga berusaha menyalurkan siswa yang telah lulus melalui penyelenggaraan bursa kerja yang diadakan setiap 1 tahun sekali. Kegiatan bursa kerja ini dimulai dari konfirmasi, inventarisasi dan seleksi tenaga kerja difabel oleh para pengusaha yang hadir. Bagi difabel yang lulus seleksi dalam bursa kerja, tentunya mereka akan diterima bekerja di perusahaan tersebut.

Bagian Pembina BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta merupakan sub bagian dari bidang Rehabilitasi Sosial di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta. Dalam melakukan bidang pekerjaannya, pegawai pembina selalu berkaitan dengan komunikasi antar pribadi, mulai dari kegiatan penerimaan siswa, memberi bimbingan dan informasi sampai kegiatan rutin sehari-hari di asrama tempat mereka tinggal untuk sementara waktu hingga mereka lulus. Proses komunikasi yang bersifat dialog umumnya dilakukan oleh pegawai pembina yang ada di bagian Pembina BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta. Salah satu fenomena lain di bagian pembina di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta, adalah siswa yang diterima untuk belajar di BBRSD berasal dari berbagai wilayah di Indonesia sehingga mereka memiliki kebudayaan berbeda-beda. Hal itulah yang membuat perbedaan karakteristik dan bahasa daerah mereka banyak yang tidak sama, dan terdapat di antara siswa yang belum bisa berbahasa Indonesia dengan baik.

Selama ini pegawai BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta selalu menggunakan komunikasi antar pribadi berupa dialog verbal maupun non verbal untuk mengatasi perbedaan karakteristik budaya dan bahasa dalam melayani siswanya.

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana proses komunikasi antar pribadi yang berlangsung di bagian pembina BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta dalam melayani siswa?

Komunikasi Antar Pribadi

Pengertian komunikasi antarpribadi adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka (Cangara, 2004:31). Komunikasi berlangsung secara diadik (secara dua arah/timbal balik) yang dapat dilakukan dalam tiga bentuk, yakni percakapan, dialog dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal. Komunikasi antar pribadi sangat potensial untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena dapat menggunakan kelima alat indra untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan. Sebagai komunikasi yang paling

lengkap dan paling sempurna, komunikasi antar pribadi berperan penting hingga kapan pun, selama manusia masih memiliki emosi.

Penelitian tentang komunikasi antar pribadi dilakukan oleh Natasha Gilliani Sapoetra dari Universitas Sahid Surakarta, meneliti tentang efektifitas komunikasi antar pribadi bagian penerangan atau informasi bandar udara internasional adi soemarmo surakarta dalam melakukan pelayanan publik. Tujuan penelitan ini yaitu untuk mengetahui proses komunikasi antar pribadi yang dilakukan bagian penerangan atau informasi bandar udara internasional adi soemarmo Surakarta, untuk mengetahui efektifitas komunikasi antar pribadi bagian penerangan atau informasi bandar udara internasional adi soemarmo Surakarta dalam melakukan pelayanan publik, untuk mengetahui penilaian masyarakat atas komunikasi antar pribadi bagian penerangan atau informasi bandar udara adi soemarmo Surakarta. Perbedaan penelitian yang telah dilakukan oleh Natasya Gilliani Sapoetra dengan penelitan yang akan penulis lakukan adalah penelitian yang dilakukan oleh Natasya Gilliani Sapoetra disusun untuk mencari tahu apakah komunikasi antar pribadi yang dilakukan bagian penerangan atau informasi Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta sudah bisa dikatakan efektif untuk memuaskan konsumen. Selain itu, sumber data primer yang salah satunya adalah konsumen bandara yang selalu datang dan pergi atau tidak menetap di bandara.

Sedangkan penelitian yang ditulis oleh penulis ini, ingin mengetahui bagaimana komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh bagian pembina Balai Besar Rehabilitasi Sosial Bina Daksa "Prof. Dr. Soeharso" Surakarta BBRSD pada saat memberikan pelayanan kepada siswanya. Sumber data primer yang di ambil adalah pegawai pembina dan para para siswa yang hampir setiap hari bertemu jadi sudah mengenal satu sama lain.

Penelitian lain tentang komunikasi antar pribadi juga dilakukan oleh Tiara Sari dari Universitas Sahid Surakarta dengan judul Komunikasi Antar Pribadi Bagian Resepsionis dan Kepuasan Pengunjung atau Pasien Rumah Sakit Orthopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui komunikasi antar pribadi bagian resepsionis dalam melayani pengunjung atau pasien serta mengetahui respon pengunjung atau pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas resepsionis. Perbedaan penelitian yang telah dilakukan oleh Tiara Sari dengan penelitan yang akan penulis lakukan adalah hasil penelitian yang dilakukan Tiara Sari menunjukkan bahwa komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh petugas Rumah Sakit Orthopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta tidak berjalan dengan baik sehingga berdampak pada ketidakpuasan pengunjung atau pasien.

Sedangkan penelitian yang ditulis oleh penulis, menunjukkan keberhasilan komunikasi antar pribadi di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta, hal itu terlihat pada saat siswa pertama datang ke BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta, siswa tersebut terlihat minder dan kurang memiliki semangat untuk menatap masa depan yang cerah tetapi setelah masuk dan mengikuti rehabilitasi di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta, maka pelan –

pelan semangat dan rasa percaya diri siswa akan tumbuh kembali. Perbedaan lainnya antara penelitian yang dilakukan oleh Tiara Sari dan penulis adalah penelitian yang dilakukan oleh Tiara Sari yang mengambil tempat di Rumah Sakit Orthopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta mengenai cara petugas resepsionis dalam melayani pengunjung atau pasien, tidak memberikan dampak berupa efek atau pengaruh khususnya pengaruh psikologis. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yang mengambil tempat di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta mengenai proses komunikasi antar pribadi bagian pembina dan siswa, mempunyai efek atau pengaruh berupa keberhasilan pegawai pembina dalam mempengaruhi siswa untuk lebih semangat dan tidak minder dalam menatap masa depan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang mempunyai tujuan untuk menjelaskan suatu situasi atau peristiwa melalui pengumpulan data sedalam - dalamnya. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari samplingnya lagi. (Kriyantono, 2007 : 58). Jadi penelitian ini tidak menggunakan besarnya populasi atau sampling, bahkan populasi atau samplingnya terbatas. Lokasi penelitian ini adalah Balai Besar Rehabilitasi Sosial Bina Daksa "Prof. Dr. Soeharso" Surakarta BBRSD.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan wawancara, observasi dan studi dokumen. Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang tidak ditujukan langsung kepada subjek penelitian, dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi saja. (Irawan, 1995 : 70). Dalam penelitian ini, studi dokumen yang dilakukan oleh peneliti adalah mengumpulkan data tentang jumlah difabel di Indonesia, dokumentasi pribadi berupa gambar dan profil BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta. Dalam validitas data, peneliti menggunakan triangulasi untuk menguji keabsahan data. Triangulasi yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi sumber. Triangulasi dengan sumber data yang dicapai dengan jalan yaitu membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara. membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan apa yang dikatakan seseorang sewaktu diteliti dengan sepanjang waktu, membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat, pandangan orang seperti rakyat biasa, pejabat pemerintah orang berpendidikan dan orang yang berbeda, Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.(Moleong, 2007:331). Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Analisis data adalah proses mengorganisasi dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. (Moleong, 2007:280)

PEMBAHASAN

Pada zaman yang modern ini, pengetahuan mengenai tuna daksa masih sangat minim. Pemikiran masyarakat mengenai penyandang tuna daksa masih merujuk kepada pemikiran zaman *charity* atau belas kasihan, padahal seharusnya penyandang tuna daksa itu dibimbing bukan untuk dikasihani, mereka sama seperti manusia pada umumnya hanya saja mereka memiliki perbedaan kemampuan fisik itulah yang banyak membuat mereka kurang percaya diri pada saat menjalani kehidupan bermasyarakat. Begitu juga dengan siswa di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta, sebelum masuk atau belajar di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta, para siswa tersebut merasa kurang percaya diri dalam menjalani kehidupan mereka, seperti jarang bersosialisasi, lebih banyak di rumah dan merasa rendah dihadapan orang lain.

Selama proses rehabilitasi selama di asrama, pembina menggunakan komunikasi antar pribadi secara tatap muka menggunakan cara komunikasi verbal dan non verbal. Dalam praktek penggunaan komunikasi verbal, pembina menggunakan media komunikasi verbal berupa bahasa, khususnya bahasa Indonesia. Pengertian dasar bahasa itu sendiri adalah seperangkat kata yang telah disusun secara terstruktur sehingga menjadi himpunan kalimat yang mengandung arti. (Cangara, 2002 : 103). Hal ini dapat dilihat pada saat pembina memberikan bimbingan dan motivasi kepada siswa. Misalnya saat pembina memberikan bimbingan kepada siswa tentang peraturan yang harus selalu mereka taati selama di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta dan saat pembina memotivasi siswa agar senantiasa semangat dan percaya diri saat berinteraksi dengan masyarakat luar. Hal itu sesuai dengan pernyataan Muhammad (2007 : 95 - 96) mengenai komunikasi lisan, Muhammad mendefinisikan komunikasi lisan sebagai suatu proses di mana seorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Bahkan dalam mengisi waktu luang, pembina dan siswa mengisinya dengan kegiatan mengobrol yang disertai bimbingan motivasi. Di mana bimbingan motivasi tersebut dilakukan secara santai didalam maupun halaman depan kantor pembina. Mereka saling tanya jawab dan membicarakan tentang kehidupan sosial di sekitar. Sehingga dapat dikatakan mereka melakukan komunikasi antar pribadi verbal secara dialogis. Hal ini sesuai dengan pernyataan Fajar (2009 : 77 – 78) yang mengatakan dialog adalah bentuk komunikasi antar pribadi yang menunjukkan adanya interaksi. Mereka yang terlibat dalam komunikasi bentuk ini bersifat ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian.

Namun demikian, terdapat hambatan saat melakukan komunikasi verbal. Hal itu disebabkan karena ada beberapa siswa yang kurang lancar berbahasa Indonesia. Akan tetapi hal tersebut dapat diatasi dengan cara memanggil siswa teman sekelas untuk menterjemahkannya ke bahasa Indonesia.

Sedangkan dalam penggunaan komunikasi non verbal yang mempunyai arti penyampaian informasi tanpa menggunakan kata-kata atau *nonlinguistik* (Budyatna, 2011 : 110), pegawai pembina menerapkannya dengan membunyikan bel sebagai tanda jam makan telah tiba. Selain itu di beberapa bagian asrama terdapat simbol berupa gambar kursi roda yang menandakan jalan ini bisa digunakan oleh penyandang tuna daksa yang menggunakan kursi roda.

Selain simbol, para pembina juga menggunakan bahasa isyarat saat memberikan bimbingan. Penggunaan bahasa isyarat ini terjadi karena pernah terjadi kesalahan perekrutan siswa karena kurang koordinasi yang diberikan Dinas Sosial daerah kepada seksi identifikasi termasuk pembina. Sehingga terdapat siswa yang mengalami tuna daksa sekaligus tuna wicara. Pegawai pembina tetap mencoba berusaha memberikan bimbingan dan proses rehabilitasi kepada siswa yang mengalami tuna daksa sekaligus tuna wicara tersebut. Dalam melayani siswa yang mengalami tuna daksa sekaligus tuna wicara tersebut, pegawai pembina menggunakan penggabungan antara komunikasi verbal berupa bahasa lisan serta tulisan dan komunikasi non verbal berupa gerakan tangan seperti gerakan menunjuk arah dan gerakan untuk menyuruh tidur karena siswa tersebut tidak bisa mendengar dan berbicara secara lancar.

Di lain pihak, terdapat juga pegawai pembina yang selama proses bimbingan ke siswa tuna daksa sekaligus tuna wicara tersebut menggunakan cara berupa tulisan melalui kertas maupun alat komunikasi modern berupa *handphone*. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Mulyana, 2000 :312) yang mengatakan apabila dilihat secara teoritis, komunikasi non verbal dapat dipisahkan dari komunikasi verbal, namun pada kenyataannya kedua komunikasi ini saling jalin menjalin dalam komunikasi tatap muka sehari-hari. Dalam komunikasi ujaran, rangsangan verbal dan rangsangan non verbal itu hampir selalu berlangsung bersama-sama dalam kombinasi.

Dari pembahasan diatas, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa pada saat melakukan bimbingan kepada siswa, pegawai pembina lebih banyak menggunakan komunikasi antar pribadi verbal secara tatap muka kepada para siswa dan hanya sedikit sekali menggunakan komunikasi non verbal.

Dalam prakteknya, komunikasi antar pribadi antara pegawai pembina dan siswa di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta termasuk komunikasi dua arah yang mempunyai umpan balik efek psikologis berupa rasa kepercayaan diri siswa yang timbul setelah dimotivasi oleh pegawai pembina dan suasana keakraban yang terjalin antara siswa dan pembina seperti pada saat berbincang bersama. Para siswa yang pada saat pertama datang terlihat tertutup tapi setelah diberi motivasi menjadi lebih terbuka dalam berbicara dan menjadi semangat untuk mengejar cita-citanya. Hal ini sesuai dengan model komunikasi menurut Harold Lasswell (Mulyana, 2003:137), dia mengakui bahwa semua komunikasi tidak bersifat dua arah dengan suatu aliran yang lancar dan umpan balik yang terjadi antara pengirim dan penerima. Lasswell mengisyaratkan bahwa ” *who says what in which channel to whom with what effect*” yang artinya siapa

mengatakan apa dengan saluran apa kepada apa dan dengan efek apa. Dalam hal ini yang menjadi *who* atau penyampai pesan adalah pembina, kemudian pembina mengatakan apa atau *says what* dalam hal ini berupa bimbingan dalam bentuk komunikasi verbal dan non verbal melalui perantara atau *in which channel* berupa bahasa, tulisan, suara bel dan simbol, kepada atau *to whom* yaitu siswa dengan tujuan atau *with what effect* agar siswa dapat hidup disiplin, mandiri, sukses dan percaya diri dalam berinteraksi dengan masyarakat luas.

Sedangkan model komunikasi menurut Schramm dirasa kurang sesuai dengan penerapan komunikasi yang dilakukan pegawai pembina dan siswanya karena hanya menyertakan umpan balik berupa pesan berupa kata – kata maupun gerak tubuh serta tidak menyertakan tujuan berkomunikasi berupa pengaruh atau akibat setelah berkomunikasi selain itu di model komunikasi Schramm juga membutuhkan kesamaan pengalaman entah itu bahasa, latar belakang maupun kebudayaan antara komunikator dan komunikan, sedangkan siswa di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta berasal dari berbagai daerah di Indonesia jadi sering ditemukan perbedaan latar belakang budaya, pendidikan dan siswa yang kurang lancar berbahasa Indonesia, selain itu salah satu tujuan pegawai pembina dalam memberikan bimbingan kepada siswa adalah untuk mengajak atau mempengaruhi pola pikir siswa atau psikologis siswa agar rasa percaya diri mereka dapat muncul kembali dalam berinteraksi di masyarakat karena rasa percaya diri ini penting bagi siswa untuk melanjutkan hidup mereka secara mandiri tanpa ada rasa minder dalam hidup bermasyarakat. Sehingga model komunikasi Lasswel lebih sesuai dengan proses komunikasi antar pribadi antara pegawai pembina dan siswanya dibandingkan model komunikasi menurut Schramm.

Komunikasi antar pribadi secara tatap muka dengan menggunakan komunikasi verbal dan non verbal sesuai dengan paparan di atas yang di pakai oleh pembina dan siswa di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diperoleh kesimpulan bahwa pegawai pembina BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta memberikan pelayanan kepada siswa berupa bimbingan pengarahan rehabilitasi dan motivasi dengan menggunakan komunikasi antar pribadi secara tatap muka baik secara verbal, non verbal maupun secara bersamaan verbal dan non verbal, penggunaan komunikasi verbal berupa bahasa khususnya bahasa Indonesia dan tulisan. Pemilihan kata atau kalimat yang digunakan dalam pembicaraan tersebut juga sangat umum dan tidak kaku. Hal tersebut tampak pada saat para pembina melayani siswa yang berkonsultasi, mulai dari permasalahan mereka mengenai keterampilan yang diambil, masa depan pekerjaan setelah lulus hingga berkonsultasi masalah pribadi mengenai pacar atau pasangan hidup mereka. Namun demikian, para pembina masih menemui hambatan dimana terdapat sebagian kecil siswa yang tidak bisa atau kurang lancar dalam berbahasa Indonesia dan terdapat beberapa siswa yang mengalami gangguan berbicara. Dengan terjadinya hambatan pada saat

proses bimbingan atau konsultasi, pegawai pembina mempunyai cara tersendiri untuk mengatasi hambatan yang terjadi tersebut antara lain yaitu dengan sedikit demi sedikit melatih bahasa Indonesia dengan bantuan rekan sekelas dan menggunakan bahasa isyarat tangan untuk berkomunikasi dengan siswa yang mempunyai gangguan berbicara, selain komunikasi verbal, pembina dan siswa juga menggunakan komunikasi non verbal untuk saling berkomunikasi. Penggunaan komunikasi non verbal di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta adalah berupa suara sirene (tanda dimulainya waktu makan), simbol gambar kursi roda dan gerakan tangan menunjukkan suatu arah atau perintah tertentu, sedang komunikasi verbal dan non verbal secara bersamaan yang digunakan oleh pembina di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta adalah berupa bahasa Indonesia yang disertai dengan gerakan tangan, contohnya pada saat melayani siswa yang mengalami tuna daksa sekaligus tuna wicara, komunikasi antar pribadi antara pegawai pembina dan siswa di BBRSD Prof. DR. R. Soeharso Surakarta termasuk komunikasi dua arah yang mempunyai umpan balik efek psikologis berupa rasa kepercayaan diri siswa yang timbul setelah dimotivasi oleh pegawai pembina dan suasana keakraban yang terjalin antara siswa dan pembina seperti pada saat berbincang bersama. Hal ini sesuai dengan model komunikasi Lasswell di mana yang menjadi *who* atau penyampai pesan adalah pembina, kemudian pembina mengatakan apa atau *says what* dalam hal ini berupa bimbingan dalam bentuk komunikasi verbal dan non verbal melalui perantara atau *in which channel* berupa bahasa, tulisan, suara bell dan simbol kepada atau *to whom* siswa dengan tujuan atau *with what effect* agar siswa dapat hidup disiplin, mandiri, sukses dan percaya diri dalam berinteraksi ke masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Deddy Mulyana. 2000. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Hafied Cangara. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Lexy Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Marhaeni Fajar. 2009. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Muhammad Arni. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Rachmat Kriyantono. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana.
- Soehartono Irawan. 1995. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tira.2009. *Peringatan Hari Internasional Penyandang Cacat (Hipenca) tahun 2009*. <http://rehsos.kemsos.go.id/modules.php?name=News&file=print&sid=433>, diakses pada 13 Juli 2014, 23:47:56.

