

# Analisis Komunikasi Interpersonal Dinas Sosial Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Konsultasi Pengangkatan Anak bagi Calon Orang Tua Angkat

Aisyah Rahmawati <sup>a,1,\*</sup>, Rudi Setiawan <sup>b,2</sup><sup>a</sup> Program Studi Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya, Malang<sup>b</sup> Indonesia Program Studi Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga, Surabaya<sup>1</sup> [aisyah.rahmawati@ub.ac.id](mailto:aisyah.rahmawati@ub.ac.id)<sup>\*</sup>; [rudi.setiawan@unair.ac.id](mailto:rudi.setiawan@unair.ac.id)<sup>\*</sup> Corresponding Author

## ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas layanan konsultasi pengangkatan anak bagi calon orang tua angkat di Dinas Sosial Kota Malang. Komunikasi interpersonal diharapkan dapat mempengaruhi efektivitas layanan konsultasi, yang pada gilirannya berkontribusi pada keberhasilan proses pengangkatan anak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam terhadap petugas Dinas Sosial serta calon orang tua angkat yang menerima layanan konsultasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik antara petugas dan calon orang tua angkat berperan penting dalam menciptakan pemahaman yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan pengangkatan anak. Selain itu, komunikasi yang terbuka dan empatik mampu mengurangi kecemasan dan meningkatkan rasa percaya diri calon orang tua angkat. Meskipun demikian, terdapat tantangan dalam hal keterbatasan waktu dan sumber daya yang mempengaruhi intensitas komunikasi antara petugas dan calon orang tua angkat. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar Dinas Sosial Kota Malang terus memperbaiki kualitas komunikasi interpersonal dengan memperhatikan keterampilan komunikasi petugas serta meningkatkan fasilitas dan waktu yang tersedia untuk konsultasi.

Copyright © 2025, The Author(s)

This is an open-access article under the CC-BY-SA license



## Article History

Received 2025-06-25

Revised 2025-06-25

Accepted 2025-06-25

## Keywords

komunikasi interpersonal, Dinas Sosial, Kota Malang, layanan konsultasi, pengangkatan anak.

## 1. Pendahuluan

Pengangkatan anak merupakan proses yang melibatkan sejumlah langkah hukum dan administratif yang kompleks, termasuk evaluasi terhadap calon orang tua angkat, persiapan psikologis, serta pemahaman terhadap hak dan kewajiban yang menyertai hubungan tersebut. Sebagai salah satu bentuk layanan sosial, pengangkatan anak memiliki peran penting dalam memberikan kesempatan kepada anak-anak yang membutuhkan tempat tinggal dan keluarga yang penuh kasih. Dalam konteks ini, komunikasi interpersonal memiliki peranan yang sangat vital dalam memperlancar proses tersebut, baik antara calon orang tua angkat dengan petugas Dinas Sosial maupun antara petugas dengan berbagai pihak terkait lainnya. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman dan mengurangi kecemasan yang dialami oleh calon orang tua angkat (Sari, 2019).

Dinas Sosial sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam layanan konsultasi pengangkatan anak memainkan peran sentral dalam proses ini. Salah satu komponen penting dalam layanan tersebut adalah kemampuan petugas Dinas Sosial untuk melakukan komunikasi yang jelas, empatik, dan efektif dengan calon orang tua angkat. Hal ini bukan hanya penting untuk memastikan bahwa calon orang tua angkat memahami prosedur yang harus dilalui, tetapi juga untuk menciptakan rasa percaya diri dan kesiapan emosional dalam menjalani proses pengangkatan anak (Fitria & Kusnadi, 2020).

Komunikasi interpersonal di dalam layanan konsultasi ini memiliki dua aspek utama: verbal dan non-verbal. Kedua aspek tersebut berperan dalam menciptakan hubungan yang saling percaya antara petugas Dinas Sosial dan calon orang tua angkat. Penelitian sebelumnya

menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dapat mengurangi ketegangan yang ada dan meningkatkan kualitas layanan (Rahman, 2018). Melalui komunikasi yang efektif, calon orang tua angkat dapat diberikan pemahaman yang lebih baik mengenai hak-hak mereka serta proses hukum yang akan mereka jalani. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap komunikasi interpersonal yang terjadi dalam layanan konsultasi pengangkatan anak di Dinas Sosial Kota Malang.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang tidak efektif dapat menyebabkan kebingungannya calon orang tua angkat dalam memahami prosedur pengangkatan anak (Hidayah & Sari, 2020). Hal ini mengarah pada ketidakpastian yang dapat menghambat proses pengangkatan anak itu sendiri. Misalnya, ketidaktahuan terhadap tahapan proses, persyaratan yang harus dipenuhi, serta hak dan kewajiban yang akan dijalani sebagai orang tua angkat sering kali menjadi sumber masalah. Di sisi lain, komunikasi yang efektif dapat memberikan kenyamanan emosional, membangun kepercayaan, dan mempercepat proses pengangkatan anak.

Dinas Sosial Kota Malang merupakan salah satu lembaga yang berperan penting dalam memberikan layanan konsultasi bagi calon orang tua angkat. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas komunikasi interpersonal yang terjadi di dalam lembaga tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis peran komunikasi interpersonal Dinas Sosial Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanan konsultasi pengangkatan anak bagi calon orang tua angkat. Dengan memahami kualitas komunikasi yang diterapkan oleh petugas Dinas Sosial, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai tantangan dan peluang yang ada dalam layanan konsultasi ini (Indriani, 2021).

Komunikasi interpersonal yang baik adalah kunci untuk membangun hubungan yang efektif dan harmonis antara petugas Dinas Sosial dengan calon orang tua angkat. Oleh karena itu, komunikasi tidak hanya terbatas pada pertukaran informasi semata, melainkan juga mencakup sikap empati, perhatian, dan pemahaman terhadap kebutuhan serta perasaan calon orang tua angkat. Dalam hal ini, komunikasi menjadi sarana untuk menciptakan hubungan yang terbuka dan transparan, yang sangat penting dalam proses pengangkatan anak.

Selain itu, pengaruh komunikasi interpersonal juga tercermin dalam peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada calon orang tua angkat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putra (2019), kualitas layanan yang baik dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Dalam konteks layanan pengangkatan anak, hal ini berarti bahwa calon orang tua angkat akan lebih mudah menjalani seluruh proses jika mereka mendapatkan informasi yang lengkap dan tepat waktu mengenai tahapan pengangkatan anak.

Tantangan utama dalam komunikasi interpersonal di Dinas Sosial Kota Malang terletak pada keterbatasan waktu dan sumber daya yang tersedia. Proses konsultasi pengangkatan anak sering kali melibatkan banyak pihak, baik dari kalangan keluarga calon orang tua angkat maupun pihak terkait lainnya, yang memerlukan koordinasi yang intensif. Selain itu, tidak jarang terdapat hambatan dalam penyampaian informasi yang akurat karena keterbatasan fasilitas komunikasi yang ada. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas komunikasi di Dinas Sosial Kota Malang agar layanan konsultasi dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

Pentingnya komunikasi dalam meningkatkan kualitas layanan konsultasi pengangkatan anak juga telah banyak dibahas dalam literatur yang ada. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2018), ditemukan bahwa komunikasi yang terbuka dan empatik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan sosial. Hal ini juga berlaku dalam konteks layanan pengangkatan anak, di mana calon orang tua angkat yang merasa didengarkan dan dihargai akan lebih percaya diri dan siap menjalani proses pengangkatan anak. Oleh karena itu, petugas Dinas Sosial diharapkan mampu menguasai teknik komunikasi yang tepat untuk memberikan layanan yang optimal bagi calon orang tua angkat.

Penelitian ini juga akan mengeksplorasi berbagai faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal antara petugas Dinas Sosial dengan calon orang tua angkat. Faktor-faktor seperti latar belakang budaya, pendidikan, dan pengalaman hidup calon orang tua angkat juga dapat mempengaruhi cara mereka berinteraksi dengan petugas. Dengan memahami faktor-faktor ini,

diharapkan petugas Dinas Sosial dapat lebih adaptif dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan individu calon orang tua angkat (Sumantri & Sari, 2021).

Sebagai hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi untuk meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal di Dinas Sosial Kota Malang. Dengan demikian, pelayanan pengangkatan anak dapat lebih efektif dan efisien, memberikan manfaat yang lebih besar bagi anak-anak yang membutuhkan keluarga baru serta bagi calon orang tua angkat yang berkeinginan untuk memberikan kasih sayang dan tempat tinggal yang layak.

## **2. Metode Pelaksanaan**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam berbagai faktor yang memengaruhi perlindungan hukum terhadap investor dalam kegiatan investasi digital di Indonesia. Pendekatan kualitatif dipilih karena topik ini melibatkan analisis mendalam terhadap kebijakan hukum, praktik pasar, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasi regulasi di sektor investasi digital. Data yang digunakan bersifat sekunder, yang terdiri dari berbagai literatur, peraturan perundang-undangan, laporan tahunan lembaga pengawas seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI), serta studi kasus yang relevan dari berbagai sumber terpercaya. Dalam pengumpulan data, peneliti memanfaatkan metode dokumentasi dan kajian literatur, mengkaji berbagai artikel ilmiah, buku, laporan pemerintah, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan perlindungan hukum dalam investasi digital di Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis komunikasi interpersonal Dinas Sosial Kota Malang dalam layanan konsultasi pengangkatan anak bagi calon orang tua angkat. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan interaksi antara petugas Dinas Sosial dengan calon orang tua angkat dalam konteks konsultasi pengangkatan anak. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan petugas Dinas Sosial dan calon orang tua angkat yang telah mengikuti proses konsultasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar dapat menggali informasi yang lebih luas dan mendalam terkait komunikasi yang terjadi dalam layanan konsultasi tersebut.

Pemilihan responden dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih calon orang tua angkat dan petugas yang terlibat langsung dalam proses layanan konsultasi pengangkatan anak. Peneliti juga mempertimbangkan kriteria seperti pengalaman dan durasi keterlibatan dalam proses konsultasi sebagai dasar pemilihan responden. Selama proses wawancara, peneliti mencatat dan mendokumentasikan percakapan secara sistematis, kemudian transkrip wawancara dianalisis dengan menggunakan teknik analisis tematik. Dalam analisis tematik, peneliti mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dalam komunikasi antara petugas dan calon orang tua angkat.

Selanjutnya, data yang telah terkumpul dianalisis untuk mengidentifikasi peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas layanan konsultasi pengangkatan anak. Analisis ini dilakukan dengan melihat bagaimana komunikasi yang terjadi antara petugas Dinas Sosial dan calon orang tua angkat mempengaruhi pemahaman calon orang tua angkat terhadap prosedur pengangkatan anak, serta dampaknya terhadap kesiapan emosional mereka dalam menjalani proses pengangkatan. Peneliti juga memperhatikan hambatan-hambatan yang ada dalam komunikasi tersebut, seperti keterbatasan waktu, fasilitas komunikasi, dan perbedaan latar belakang budaya antara petugas dan calon orang tua angkat.

Proses analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang seberapa besar peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas layanan konsultasi di Dinas Sosial Kota Malang, serta memberikan rekomendasi yang berguna bagi perbaikan sistem komunikasi dalam layanan tersebut di masa mendatang.

### **3. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara petugas Dinas Sosial Kota Malang dan calon orang tua angkat memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan konsultasi pengangkatan anak. Berdasarkan wawancara dengan petugas Dinas Sosial dan calon orang tua angkat, ditemukan bahwa komunikasi yang jelas dan terbuka mempengaruhi pemahaman calon orang tua angkat terhadap prosedur pengangkatan anak. Sebagian besar calon orang tua angkat merasa lebih siap dan percaya diri setelah menerima penjelasan yang jelas dari petugas mengenai tahapan yang harus dilalui dalam proses pengangkatan anak. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian oleh Wulandari (2018), yang menyatakan bahwa komunikasi yang transparan dan terbuka dapat meningkatkan tingkat kepuasan terhadap layanan sosial.

Namun, beberapa hambatan dalam komunikasi interpersonal juga ditemukan dalam penelitian ini. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan waktu yang tersedia untuk melakukan konsultasi secara mendalam. Beberapa calon orang tua angkat mengungkapkan bahwa mereka merasa terburu-buru dan tidak dapat memperoleh penjelasan yang cukup rinci mengenai tahapan pengangkatan anak. Hal ini mengarah pada kebingungan di kalangan beberapa calon orang tua angkat, yang menunjukkan bahwa keterbatasan waktu dapat mengurangi efektivitas komunikasi dalam layanan konsultasi (Hidayah & Sari, 2020). Meski demikian, petugas Dinas Sosial berusaha untuk mengatasi masalah ini dengan memberikan materi informasi tertulis sebagai bahan referensi bagi calon orang tua angkat setelah konsultasi.

Komunikasi non-verbal juga berperan dalam proses konsultasi ini. Para petugas Dinas Sosial menunjukkan sikap empatik, seperti mendengarkan dengan seksama dan memberikan respons yang menenangkan, yang membuat calon orang tua angkat merasa lebih dihargai dan didengarkan. Hal ini mengarah pada pembentukan hubungan yang lebih baik antara petugas dan calon orang tua angkat, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan. Penelitian oleh Rahman (2018) menyebutkan bahwa sikap empatik dalam komunikasi non-verbal dapat membantu mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepercayaan diri calon orang tua angkat.

Selain itu, terdapat juga faktor perbedaan latar belakang budaya yang mempengaruhi komunikasi antara petugas dan calon orang tua angkat. Beberapa calon orang tua angkat berasal dari latar belakang budaya yang berbeda, sehingga mereka mungkin memiliki cara pandang dan pemahaman yang berbeda tentang pengangkatan anak. Hal ini mempengaruhi cara mereka berinteraksi dengan petugas Dinas Sosial. Penelitian oleh Sumantri & Sari (2021) menyebutkan bahwa perbedaan budaya dalam komunikasi dapat menambah tantangan dalam memberikan layanan sosial, terutama dalam konteks pengangkatan anak yang melibatkan keluarga dengan nilai-nilai budaya yang beragam.

Sebagai respons terhadap tantangan ini, petugas Dinas Sosial berusaha untuk memahami perbedaan budaya calon orang tua angkat dan menyesuaikan cara komunikasi mereka agar lebih inklusif dan sensitif terhadap kebutuhan masing-masing individu. Misalnya, petugas sering kali menggunakan bahasa yang sederhana dan menghindari penggunaan istilah-istilah teknis yang mungkin sulit dipahami oleh calon orang tua angkat yang tidak memiliki latar belakang hukum atau sosial yang memadai. Ini sesuai dengan temuan yang diungkapkan oleh Fitria & Kusnadi (2020) yang menunjukkan bahwa penggunaan bahasa yang mudah dipahami dan menghindari jargon teknis dapat meningkatkan pemahaman dan kenyamanan dalam layanan sosial.

Meskipun komunikasi interpersonal di Dinas Sosial Kota Malang sudah cukup efektif, terdapat beberapa area yang dapat diperbaiki. Salah satunya adalah perlunya peningkatan keterampilan komunikasi petugas, terutama dalam menghadapi calon orang tua angkat yang merasa cemas atau ragu-ragu. Pelatihan komunikasi yang berfokus pada pengelolaan emosi dan peningkatan keterampilan mendengarkan aktif akan membantu petugas untuk lebih

memahami kebutuhan dan perasaan calon orang tua angkat, serta memberikan dukungan yang lebih baik selama proses konsultasi.

Selain itu, peningkatan fasilitas komunikasi, seperti penggunaan teknologi informasi yang lebih efisien untuk menjangkau calon orang tua angkat yang tidak dapat hadir langsung di kantor Dinas Sosial, juga dapat membantu meningkatkan kualitas layanan. Beberapa calon orang tua angkat menyarankan agar Dinas Sosial Kota Malang memperkenalkan konsultasi online untuk memudahkan mereka yang sibuk atau berada di luar kota, agar tetap dapat mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Hal ini sejalan dengan perkembangan teknologi yang memungkinkan komunikasi yang lebih fleksibel dan efisien dalam layanan sosial.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal di Dinas Sosial Kota Malang memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan konsultasi pengangkatan anak. Dengan komunikasi yang baik dan efektif, calon orang tua angkat dapat merasa lebih siap dan lebih yakin dalam menjalani proses pengangkatan anak. Oleh karena itu, penting bagi Dinas Sosial untuk terus memperbaiki kualitas komunikasi melalui pelatihan petugas dan pemanfaatan teknologi.

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara petugas Dinas Sosial Kota Malang dan calon orang tua angkat memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas layanan konsultasi pengangkatan anak. Komunikasi yang jelas, terbuka, dan empatik dapat membantu calon orang tua angkat untuk memahami prosedur pengangkatan anak dan mempersiapkan diri secara emosional. Namun, hambatan dalam komunikasi, seperti keterbatasan waktu dan perbedaan latar belakang budaya, juga ditemukan dalam penelitian ini, yang mempengaruhi efektivitas layanan.

Penting untuk melakukan peningkatan dalam keterampilan komunikasi petugas, terutama dalam hal mendengarkan aktif dan mengelola emosi, agar dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada calon orang tua angkat. Selain itu, pemanfaatan teknologi komunikasi yang lebih fleksibel, seperti konsultasi online, juga dapat membantu meningkatkan aksesibilitas layanan bagi calon orang tua angkat yang berada di luar kota atau memiliki kesibukan yang tinggi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyarankan agar Dinas Sosial Kota Malang terus meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal antara petugas dan calon orang tua angkat untuk memperlancar proses pengangkatan anak. Dengan demikian, layanan konsultasi akan lebih efektif, efisien, dan memberikan hasil yang optimal bagi anak-anak yang membutuhkan keluarga baru.

#### Daftar Pustaka

- Fitria, N., & Kusnadi, A. (2020). Komunikasi interpersonal dalam proses konseling pengangkatan anak. *Jurnal Komunikasi Sosial*, 13(2), 45-58. <https://www.jurnalkomunikasisosial.id>
- Hidayah, M., & Sari, D. (2020). Tantangan komunikasi dalam layanan pengangkatan anak. *Jurnal Layanan Sosial*, 8(1), 23-37. <https://www.jurnallayanansosial.id>
- Indriani, P. (2021). Evaluasi kualitas komunikasi interpersonal di lembaga sosial. *Jurnal Sosial Indonesia*, 14(3), 12-25. <https://www.jurnalsosialindonesia.id>
- Putra, D. (2019). Pengaruh komunikasi terhadap kualitas layanan pengangkatan anak. *Jurnal Psikologi Sosial*, 15(1), 30-42. <https://www.jurnalpsikologisosial.id>
- Rahman, A. (2018). Komunikasi interpersonal dalam pelayanan sosial. *Jurnal Komunikasi*, 12(4), 98-110. <https://www.jurnalkomunikasi.id>
- Sari, R. (2019). Pengaruh komunikasi interpersonal dalam layanan sosial. *Jurnal Sosial dan Budaya*, 17(2), 50-63. <https://www.jurnalsosialbudaya.id>

- 
- Sumantri, S., & Sari, L. (2021). Komunikasi interpersonal dalam layanan konsultasi sosial. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 19(1), 16-28. <https://www.jurnalkomunikasiindonesia.id>
- Wulandari, A. (2018). Komunikasi dan kepuasan layanan sosial. *Jurnal Layanan Publik*, 11(2), 100-112. <https://www.jurnallayananpublik.id>
- Fitria, N., & Kusnadi, A. (2020). Komunikasi interpersonal dalam proses konseling pengangkatan anak. *Jurnal Komunikasi Sosial*, 13(2), 45-58. <https://www.jurnalkomunikasisosial.id>
- Hidayah, M., & Sari, D. (2020). Tantangan komunikasi dalam layanan pengangkatan anak. *Jurnal Layanan Sosial*, 8(1), 23-37. <https://www.jurnallayanansosial.id>
- Indriani, P. (2021). Evaluasi kualitas komunikasi interpersonal di lembaga sosial. *Jurnal Sosial Indonesia*, 14(3), 12-25. <https://www.jurnalsosialindonesia.id>
- Putra, D. (2019). Pengaruh komunikasi terhadap kualitas layanan pengangkatan anak. *Jurnal Psikologi Sosial*, 15(1), 30-42. <https://www.jurnalpsikologisosial.id>
- Rahman, A. (2018). Komunikasi interpersonal dalam pelayanan sosial. *Jurnal Komunikasi*, 12(4), 98-110. <https://www.jurnalkomunikasi.id>
- Sari, R. (2019). Pengaruh komunikasi interpersonal dalam layanan sosial. *Jurnal Sosial dan Budaya*, 17(2), 50-63. <https://www.jurnalsosialbudaya.id>
- Sumantri, S., & Sari, L. (2021). Komunikasi interpersonal dalam layanan konsultasi sosial. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 19(1), 16-28. <https://www.jurnalkomunikasiindonesia.id>
- Wulandari, A. (2018). Komunikasi dan kepuasan layanan sosial. *Jurnal Layanan Publik*, 11(2), 100-112. <https://www.jurnallayananpublik.id>