

Dialektika Komunikasi Interpersonal Dinas Sosial dalam Penanganan Gelandangan dan Pengemis di Lombok Timur

Lalu Ariq Ghifari Isnaeni¹, Razie Razak²

¹ Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom, Indonesia, ariqghifari@student.telkomuniversity.ac.id

² Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom, Indonesia, razierazak@telkomuniversity.ac.id

Abstract

The increasing phenomenon of homeless people and beggars in East Lombok Regency indicates that the local government's mitigation efforts have not been fully effective. This research aims to describe the patterns of interpersonal communication between Social Service officers and homeless people/beggars, as well as to analyze the tensions that emerge within these interactions. A qualitative approach with a phenomenological method was employed to gain a deep understanding of the participants' communicative experiences. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, then analyzed using the Relational Dialectics Theory framework. The results show that communication patterns evolve through four stages: introduction, trust-building, coaching, and rejection. In each stage, tensions arise between job demands and humanitarian instincts, as well as between formal regulations and field realities. These findings emphasize that the success of addressing social issues depends heavily on empathetic and humanistic communication skills, which are capable of transforming differences into trust and fostering more constructive social change

Keywords Homeless and Beggars, Interpersonal Communication, Relational Dialectics, Social Services.

Abstrak

Fenomena meningkatnya jumlah gelandangan dan pengemis di Kabupaten Lombok Timur menunjukkan bahwa upaya penanggulangan oleh pemerintah daerah belum sepenuhnya efektif. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pola komunikasi interpersonal antara petugas Dinas Sosial dengan gelandangan dan pengemis serta menganalisis ketegangan yang muncul dalam interaksi tersebut. Pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi digunakan untuk memahami pengalaman komunikasi para pelaku secara mendalam. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan kerangka Relational Dialectic Theory. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi berkembang melalui empat tahap, yaitu pengenalan, pembentukan kepercayaan, pembinaan, dan penolakan. Dalam setiap tahap muncul ketegangan antara tuntutan pekerjaan dengan rasa kemanusiaan, serta antara aturan dengan realitas di lapangan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan penanganan masalah sosial sangat bergantung pada kemampuan komunikasi yang bersifat empatik dan humanis, yang mampu mengubah perbedaan menjadi kepercayaan dan mendorong terjadinya perubahan sosial yang lebih konstruktif.

Kata Kunci: Dialektika Relasional, Dinas Sosial, Gelandangan dan Pengemis, Komunikasi Interpersonal

I. PENDAHULUAN

Kabupaten Lombok Timur merupakan salah satu wilayah di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) yang menghadapi berbagai permasalahan sosial, salah satunya adalah meningkatnya jumlah gelandangan dan pengemis. Fenomena ini menunjukkan bahwa dinamika sosial-ekonomi di daerah tersebut belum sepenuhnya terkendali. Gelandangan dan pengemis merupakan masalah sosial yang umumnya dijumpai di wilayah perkotaan, di mana kemajuan kota justru diikuti dengan meningkatnya populasi kelompok rentan ini (Fitri, 2019). Mereka sering kali hidup dalam kondisi tidak berdaya, terpinggirkan, dan kurang mendapatkan ruang sosial, sehingga dikategorikan sebagai kelompok dengan permasalahan sosial kompleks (Maulana, 2021).

Sebagai upaya bertahan hidup, gelandangan dan pengemis mengalami keterbatasan dalam mengakses sumber daya seperti pendidikan, keterampilan, dan pekerjaan yang layak, yang seharusnya dapat membantu mereka keluar dari lingkaran kemiskinan (Amin et al., 2025). Salah satu faktor utama yang menyebabkan munculnya fenomena ini adalah kemiskinan. Seseorang dikategorikan miskin apabila tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar seperti pangan, gizi, dan sandang, serta memiliki pendapatan di bawah standar minimum kesejahteraan (Sinurat, 2023). Kemiskinan menjadi akar dari berbagai persoalan sosial lainnya dan menjadi indikator ketimpangan kesejahteraan Masyarakat (Andina & Wahyudi, 2024). Selain kemiskinan, rendahnya akses terhadap pendidikan dan lapangan pekerjaan juga berkontribusi terhadap meningkatnya jumlah gelandangan dan pengemis. Rendahnya tingkat pendidikan menyebabkan kesulitan dalam memperoleh pekerjaan layak, serta ketidakmampuan menilai norma sosial yang berlaku (Anggriana & Dewi, 2016). Kondisi ini menuntut adanya intervensi berkelanjutan dari pemerintah dan masyarakat untuk menekan pertumbuhan fenomena tersebut.

Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Timur menunjukkan adanya dinamika sosial-ekonomi dalam kurun waktu 2022–2024. Garis kemiskinan meningkat dari Rp503.525,00 pada tahun 2022 menjadi Rp583.957,00 pada tahun 2024, menandakan meningkatnya kebutuhan dasar masyarakat. Jumlah penduduk miskin sempat naik dari 189.640 orang pada 2022 menjadi 197.630 orang pada 2023, kemudian turun menjadi 185.030 orang pada 2024. Persentase penduduk miskin juga berfluktuasi dari 15,14% (2022), naik menjadi 15,63% (2023), dan turun ke 14,51% (2024). Indeks kedalaman kemiskinan (P1) dan keparahan kemiskinan (P2) menunjukkan peningkatan signifikan pada tahun 2023, yang menegaskan memburuknya kondisi sosial-ekonomi kelompok rentan di wilayah tersebut. Kondisi tersebut berbanding lurus dengan data Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur. Pada tahun 2023 tercatat 12 kasus gelandangan dan pengemis, sedangkan pada 2024 meningkat menjadi 40 kasus, dengan lonjakan terbesar di Kecamatan Selong. Peningkatan tajam ini menandakan bahwa program pembinaan dan pemberdayaan sosial yang dilaksanakan belum berjalan optimal. Rendahnya efektivitas program dan lemahnya partisipasi dari pihak yang dibina mengindikasikan adanya hambatan komunikasi antara petugas Dinas Sosial dan para gelandangan serta pengemis (Pagani et al., 2023).

Penanganan gelandangan dan pengemis merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat karena tidak hanya menyangkut ketertiban umum, tetapi juga aspek sosial, ekonomi, dan kemanusiaan (Gore, 1958). Oleh karena itu, diperlukan kolaborasi lintas sektor dengan pendekatan yang menyeluruh, termasuk pendidikan dan pelatihan keterampilan untuk mendorong kemandirian (Idza, 2023). Pemerintah telah mengatur hal ini melalui Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1980 tentang Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis yang menekankan pentingnya pendekatan manusiawi. Sebagai implementasi di daerah, Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur menjalankan amanat Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 10 Tahun 2021 tentang Penanganan Gelandangan dan Pengemis. Dinas Sosial berperan dalam pendataan, penjangkauan, rehabilitasi sosial, serta pemberdayaan melalui pelatihan keterampilan dan bantuan usaha. Namun demikian, pelaksanaan kebijakan di lapangan menghadapi berbagai tantangan, terutama resistensi dari gelandangan dan pengemis terhadap program pembinaan yang ditawarkan.

Penelitian sebelumnya mengidentifikasi bahwa penolakan tersebut disebabkan oleh rasa nyaman terhadap pola hidup jalanan, ketergantungan ekonomi pada aktivitas mengemis, dan rendahnya kepercayaan terhadap institusi pemerintah (Nusanto, 2017). Pendekatan yang bersifat represif, seperti razia dan penampungan sementara, sering kali menimbulkan resistensi dan ketidakpercayaan (Maryatun et al., 2022). Selain itu, keterbatasan fasilitas, minimnya pendekatan psikososial, serta kurangnya partisipasi aktif dari pihak yang dibina memperparah situasi (Rahmadi et al., 2021). Dengan demikian, permasalahan ini tidak hanya bersifat struktural, tetapi juga diperlukan pemahaman mendalam tentang bagaimana komunikasi interpersonal antara petugas Dinas Sosial dan gelandangan serta pengemis berlangsung, termasuk ketegangan komunikasi dan dinamika hubungan yang terjadi. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis pola komunikasi dialektika interpersonal Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur dalam penanganan gelandangan dan pengemis, guna memahami bagaimana interaksi interpersonal dapat berperan dalam membangun kepercayaan.

II. TINJAUAN LITERATUR

A. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran pesan antara dua individu atau lebih secara langsung dengan tujuan membangun hubungan dan pemahaman bersama (Sarmiati, 2019). Bentuk komunikasi ini merupakan dasar dari kehidupan sosial karena mencerminkan kualitas relasi antarindividu. Menurut (Maulani et al., 2024), komunikasi interpersonal yang efektif ditandai dengan keterbukaan, kejujuran, empati, serta kemampuan mendengarkan secara aktif. Proses ini tidak hanya melibatkan pesan verbal, tetapi juga ekspresi nonverbal seperti intonasi, gerak tubuh, dan ekspresi wajah yang memperkaya makna pesan. Komunikasi interpersonal tidak hanya diukur dari penyampaian pesan, tetapi juga kemampuan membangun kedekatan emosional antara pihak yang berinteraksi (Suhanti, 2018). Komunikasi interpersonal memungkinkan terbentuknya hubungan yang saling memahami dan saling menghargai, terutama dalam konteks sosial di mana hubungan antarindividu menjadi kunci keberhasilan proses interaksi (Soyomukti, 2012). Dalam penanganan kelompok rentan seperti gelandangan dan pengemis, kemampuan petugas Dinas Sosial membangun komunikasi yang hangat, terbuka, dan empatik menjadi elemen penting bagi keberhasilan pembinaan sosial. Dalam menjalin komunikasi interpersonal yang efektif, terdapat lima aspek penting menurut Joseph A. DeVito, yaitu keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan. Keterbukaan (*openness*) berarti adanya kejujuran dan kesediaan untuk berbagi informasi secara jujur serta menerima pandangan orang lain tanpa prasangka. Empati (*empathy*) mencerminkan kemampuan memahami perasaan dan perspektif orang lain secara mendalam. Dukungan (*supportiveness*) menumbuhkan rasa aman dalam komunikasi, sedangkan rasa positif (*positiveness*) menunjukkan penghargaan dan optimisme dalam berinteraksi. Sementara kesetaraan (*equality*) menjadi fondasi bagi hubungan sejajar tanpa dominasi satu pihak atas pihak lainnya. Penerapan kelima aspek ini memungkinkan petugas sosial membangun kepercayaan dengan gelandangan dan pengemis sehingga proses rehabilitasi sosial dapat berjalan dengan lebih efektif.

B. Gelandangan dan Pengemis

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1980 tentang Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis, gelandangan adalah individu yang hidup di luar norma kehidupan layak, tanpa tempat tinggal dan pekerjaan tetap. Sementara pengemis adalah individu yang menggantungkan hidup pada belas kasihan orang lain dengan cara meminta-minta di tempat umum. Definisi serupa dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang menekankan bahwa gelandangan dan pengemis adalah kelompok sosial yang hidup tanpa kepastian ekonomi dan bergantung pada bantuan pihak lain. Kedua kelompok ini mencerminkan masalah sosial yang rumit bukan sekadar persoalan individu, tetapi juga cerminan kegagalan sistem kesejahteraan dalam menjamin hak-hak dasar warga negara. Kondisi mereka menggambarkan ketidakberdayaan ekonomi, sosial, dan tempat tinggal, sehingga menjadi indikator penting bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan sosial yang lebih baik.

Fenomena gelandangan dan pengemis muncul akibat berbagai faktor yang saling terkait. Menurut (Fadri, 2019), faktor-faktor tersebut antara lain kemiskinan, rendahnya pendidikan, keterampilan kerja yang terbatas, serta tekanan sosial budaya. Kemiskinan menjadi faktor paling dominan, di mana individu tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar sehingga memilih bertahan hidup dengan cara meminta-minta. Rendahnya pendidikan juga menghambat kemampuan individu memahami norma sosial dan memperoleh pekerjaan layak. Selain itu, urbanisasi tanpa keterampilan memadai menyebabkan banyak pendatang gagal bersaing di kota dan akhirnya hidup menggelandang. Budaya malas dan sikap pasrah terhadap nasib memperburuk keadaan, sementara sebagian individu justru merasa nyaman dengan kebebasan hidup di jalanan. Faktor-faktor tersebut memperlihatkan bahwa persoalan gelandangan dan pengemis tidak semata-mata bersifat individual, sehingga pendekatan komunikasi yang membangun kepercayaan menjadi penting dalam program pembinaan mereka. Secara umum, kemiskinan menjadi akar utama dari seluruh faktor tersebut. Dalam situasi serba kekurangan, individu kerap memilih jalan hidup praktis meskipun bertentangan dengan norma sosial, dan kondisi ini menegaskan perlunya strategi komunikasi yang mampu membangun kepercayaan antara petugas Dinas Sosial dengan gelandangan dan pengemis.

C. Teori Dialektika Relasional (Relational Dialectics Theory)

Relational Dialectics Theory (RDT) yang dikembangkan oleh Leslie Baxter dan Barbara Montgomery (1996), berakar dari pemikiran dialogis Mikhail Bakhtin. Teori ini menjelaskan bahwa hubungan interpersonal selalu dipenuhi oleh ketegangan antara kebutuhan yang berlawanan namun saling melengkapi. Dalam perkembangannya, RDT 2.0 menekankan pendekatan dialogis kritis yang berfokus pada bagaimana makna sosial dibentuk melalui pertarungan wacana dalam komunikasi (Baxter et al., 2021). Tiga kontradiksi utama yang dijelaskan dalam teori ini adalah *autonomy versus connection* (kebutuhan untuk mandiri sekaligus terhubung), *openness versus closedness* (keterbukaan versus keinginan menutup diri), dan *predictability versus novelty* (kepastian versus kebaruan). Dalam k

penelitian ini, ketegangan tersebut tampak pada relasi antara Dinas Sosial sebagai institusi yang menekankan aturan, dengan gelandangan-pengemis yang cenderung mempertahankan kebebasan dan kemandirian mereka.

Selain tiga kontradiksi utama, RDT juga memiliki konsep penting yang memperkaya pemahaman terhadap interaksi sosial. Pertama, *centripetal dan centrifugal flux* menggambarkan dua arus yang bertentangan dalam komunikasi. Arus sentripetal mengarah pada kesatuan dan kontrol, sedangkan arus sentrifugal mencerminkan keberagaman dan resistensi terhadap dominasi (Baxter, 2004). Dalam penelitian ini, arus sentripetal tercermin dalam upaya Dinas Sosial untuk menertibkan perilaku sosial, sementara arus sentrifugal tampak dalam sikap menolak dari gelandangan dan pengemis terhadap pembinaan yang diberikan. Kedua, dialog sebagai *utterance* menegaskan bahwa setiap ujaran memiliki makna dan respon terhadap ujaran sebelumnya serta antisipasi terhadap respon di masa depan (Baxter et al., 2021). Dengan demikian, makna komunikasi selalu bersifat dinamis dan tidak pernah final. Ketiga, dialog sebagai momen estetik menggambarkan kondisi ideal di mana dua pihak dapat berdialog secara sejajar tanpa dominasi, yang menciptakan hubungan saling menghargai dan empatik (Baxter, 2004). Momen ini dapat terjadi ketika petugas Dinas Sosial mendengarkan pengalaman gelandangan tanpa menghakimi. Terakhir, dialog sebagai praktik sosial menekankan bahwa komunikasi merupakan tempat makna sosial dan kekuasaan dinegosiasikan. Dalam praktik ini, suara dominan sering menutupi suara marjinal, sehingga dialog diperlukan untuk membuka ruang bagi keberagaman perspektif (Scharp & Thomas, 2022).

Relational Dialectics Theory dengan demikian memberikan landasan konseptual untuk memahami dinamika komunikasi interpersonal antara petugas Dinas Sosial dan gelandangan-pengemis. Ketegangan antara kontrol dan kebebasan, keterbukaan dan penutupan, serta kepastian dan perubahan menjadi bagian dari proses komunikasi. Pendekatan ini menegaskan bahwa keberhasilan pembinaan sosial tidak hanya ditentukan oleh kebijakan atau program, tetapi juga oleh kemampuan komunikasi yang mampu menyeimbangkan kekuasaan, empati, dan kemanusiaan dalam hubungan interpersonal.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretif yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang bersifat subjektif dan dibentuk melalui interaksi serta interpretasi individu (Effendi, 2020). Paradigma ini dipilih karena penelitian berfokus pada upaya memahami makna komunikasi interpersonal antara petugas Dinas Sosial dan gelandangan-pengemis, bukan untuk menguji hubungan sebab-akibat secara kuantitatif (Haryono, 2020). Paradigma interpretif menempatkan peneliti sebagai bagian dari konteks sosial yang diteliti, sehingga makna yang dihasilkan bersumber dari pengalaman langsung subjek penelitian (Safrudin et al., 2023). Dengan demikian, paradigma ini relevan karena memungkinkan peneliti untuk menafsirkan pengalaman sosial dan komunikasi secara mendalam berdasarkan sudut pandang partisipan (Pahleviannur et al, 2022).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi, karena pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali makna pengalaman hidup individu secara mendalam. Fenomenologi berupaya menemukan esensi pengalaman manusia dengan memusatkan perhatian pada bagaimana suatu fenomena dialami dan dimaknai oleh subjeknya (Cresswell, 2018). Pendekatan ini relevan untuk menelusuri dinamika komunikasi interpersonal yang terjadi antara petugas Dinas Sosial dan gelandangan-pengemis, serta memahami ketegangan dan pengalaman emosional dalam interaksi tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur, yang beralamat di Jl. Prof. M. Yamin, S.H. No. 55, Selong, Kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat pelaksanaan program penanganan dan pembinaan terhadap gelandangan dan pengemis di wilayah Lombok Timur. Subjek penelitian adalah petugas Dinas Sosial yang terlibat langsung dalam proses komunikasi dan pembinaan terhadap gelandangan-pengemis, sedangkan objek penelitian adalah komunikasi interpersonal yang terjadi di antara mereka. Fokus kajian meliputi bentuk komunikasi yang digunakan, pesan yang disampaikan, media yang digunakan, serta teknik dan pendekatan komunikasi yang diterapkan dalam praktik pembinaan sosial (Assyakurrohim et al., 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara partisipatif dengan mengamati secara langsung proses komunikasi antara petugas Dinas Sosial dengan gelandangan dan pengemis. Teknik ini membantu peneliti memahami pola interaksi, ekspresi nonverbal, dan situasi sosial yang membentuk dinamika komunikasi di lapangan. Wawancara dilakukan secara mendalam menggunakan pertanyaan terbuka untuk menggali pandangan, pengalaman, dan strategi komunikasi yang diterapkan oleh petugas Dinas Sosial. Wawancara juga dilakukan kepada beberapa gelandangan dan pengemis guna memperoleh perspektif mereka terhadap program pembinaan yang dijalankan. Selanjutnya, dokumentasi digunakan sebagai data

pendukung dalam bentuk laporan kegiatan, foto, arsip kebijakan, dan materi komunikasi sosial dari Dinas Sosial (Prawiyogi et al., 2021).

Pemilihan informan dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pemahaman mereka terhadap topik penelitian. Informan terdiri atas pejabat struktural, petugas lapangan, dan beberapa gelandangan-pengemis yang pernah menjadi penerima manfaat program pembinaan. Kriteria informan meliputi keterlibatan langsung dalam pelaksanaan kebijakan, pemahaman terhadap proses komunikasi sosial, kesediaan untuk diwawancarai secara terbuka, serta pengalaman nyata dalam interaksi dengan program penanganan sosial (Jailani et al., 2023). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2023), yang meliputi tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data lapangan agar relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antarkategori. Tahap terakhir adalah verifikasi data, yaitu menafsirkan makna dari data yang telah disajikan untuk memperoleh temuan yang valid, relevan, dan bermakna. Proses analisis dilakukan secara terus menerus sejak pengumpulan data hingga penyusunan laporan akhir agar hasil penelitian benar-benar merepresentasikan fenomena yang diteliti.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik (Nurfajriani et al., 2024). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan yang memiliki latar belakang berbeda, seperti petugas Dinas Sosial dan gelandangan-pengemis, untuk memperoleh perspektif yang lebih komprehensif. Sementara triangulasi teknik dilakukan dengan memeriksa konsistensi data melalui penggunaan lebih dari satu metode pengumpulan data terhadap sumber yang sama, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penerapan kedua teknik ini dimaksudkan untuk meningkatkan kredibilitas dan objektivitas data, serta memastikan bahwa temuan yang diperoleh benar-benar mencerminkan realitas sosial yang ada.

Dengan pendekatan fenomenologi dalam kerangka paradigma interpretif, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan pemahaman mendalam mengenai dinamika komunikasi interpersonal dalam konteks penanganan gelandangan dan pengemis di Kabupaten Lombok Timur. Pendekatan ini tidak hanya menggambarkan bentuk komunikasi yang terjadi, tetapi juga menyingkap makna, emosi, dan ketegangan yang menyertainya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual bagi studi komunikasi interpersonal dalam konteks sosial, sekaligus menjadi dasar bagi pengembangan strategi komunikasi yang lebih empatik, humanis, dalam penanganan masalah sosial.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur merupakan perangkat daerah yang berperan penting dalam pelaksanaan urusan pemerintahan bidang sosial di tingkat kabupaten. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lombok Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, lembaga ini memiliki mandat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti fakir miskin, lansia, disabilitas, anak terlantar, serta gelandangan dan pengemis. Penelitian ini melibatkan beberapa informan, di antaranya Kepala Bidang Dinas Sosial, Petugas Dinas Sosial, dan penerima manfaat yang terdiri dari gelandangan dan pengemis. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi kegiatan pembinaan sosial. Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi interpersonal antara petugas Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur dengan gelandangan dan pengemis merupakan proses sosial yang kompleks. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi atau kebijakan, tetapi juga menjadi media negosiasi antara struktur kelembagaan dan kemanusiaan di lapangan. Proses ini menggambarkan dinamika hubungan yang saling memengaruhi, di mana kedua pihak berupaya menegosiasikan posisi, kepentingan, dan pemahaman mereka terhadap realita sosial yang dihadapi.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas sosial berlangsung melalui beberapa fase yang berlapis: fase pengenalan, pembentukan kepercayaan, pembinaan, dan penolakan. Pada fase awal, hubungan diwarnai oleh rasa saling waspada dan ketegangan psikologis akibat adanya persepsi negatif terhadap kehadiran petugas. Petugas Dinas Sosial dipandang sebagai representasi kekuasaan yang membawa potensi penertiban, sementara gelandangan dan pengemis merasa sebagai pihak yang diawasi. Dalam *Relational Dialectics Theory* (RDT), situasi ini menggambarkan munculnya arus *centripetal-centrifugal flux*—dua kekuatan yang saling berlawanan tetapi justru saling melengkapi. Arus *centripetal* mencerminkan kecenderungan birokrasi untuk mempertahankan keteraturan dan otoritas, sementara arus *centrifugal* mencerminkan dorongan individu untuk menjaga kebebasan hidup. Petugas kemudian menanggapi ketegangan ini melalui strategi komunikasi

yang lebih humanis dan fleksibel, seperti menciptakan suasana akrab, menggunakan pendekatan personal, dan menghindari bahasa yang bersifat formal.

Pendekatan empatik tersebut menandai munculnya komunikasi dialogis yang menempatkan petugas dan gelandangan dan pengamen dalam posisi setara sebagai sesama manusia. Hal ini memperlihatkan proses pembentukan kepercayaan sebagai inti dari praktik komunikasi interpersonal. Hubungan yang semula diwarnai jarak sosial perlahan berubah menjadi relasi yang terbuka dan partisipatif. Kepercayaan terbentuk melalui konsistensi sikap petugas, kesediaan mendengarkan, serta kemampuan menyesuaikan gaya komunikasi dengan karakteristik masing-masing individu. Proses ini menggambarkan konsep *utterance chain* dalam, *Relational Dialectics Theory* (RDT) yakni bagaimana makna-makna baru terbentuk dari percakapan masa lalu dan berlanjut ke masa depan melalui pengalaman komunikasi yang terus diperbarui. Dalam konteks ini, setiap interaksi menjadi lapisan makna yang memperkuat relasi sosial antara petugas dan penerima manfaat.

Komunikasi interpersonal yang berhasil membangun kepercayaan kemudian berkembang menjadi pengalaman dialogis yang lebih dalam. Di tahap ini, muncul apa yang disebut sebagai dialog sebagai momen estetik yakni titik ketika komunikasi melampaui batas formalitas dan menjadi pengalaman kemanusiaan yang penuh empati. Dalam proses ini, petugas tidak lagi menampilkan diri sebagai aparat pemerintah yang menegakkan kebijakan, melainkan sebagai pendengar yang menghargai pengalaman hidup gelandangan dan pengemis. Melalui pendekatan seperti ini, komunikasi tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan pesan, tetapi juga menjadi sarana pengakuan dan penghormatan terhadap martabat manusia. Ketika dua pihak yang berbeda latar belakang sosial mampu saling memahami tanpa menghapus perbedaan di antara mereka, terbentuklah ruang dialog yang mengandung keindahan moral dan sosial.

Dalam praktik lapangan, komunikasi juga bertransformasi menjadi tindakan sosial nyata yang menggambarkan dialog sebagai praktik. Petugas sosial menerjemahkan dialog menjadi aktivitas nyata, seperti pendampingan, pelatihan keterampilan, dan koordinasi lintas sektor dengan pemerintah desa. Melalui proses ini, komunikasi interpersonal tidak berhenti sebagai percakapan, melainkan menjadi bagian dari sistem kerja sosial yang berkelanjutan. Setiap pengalaman lapangan kemudian dievaluasi dan diintegrasikan kembali dalam kebijakan kelembagaan, menciptakan siklus pembelajaran sosial yang berkelanjutan. Dengan demikian, *utterance chain* tidak hanya beroperasi di level individu, tetapi juga di level kelembagaan, menjembatani antara pengalaman lapangan dan struktur kebijakan sosial.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ketegangan dan penolakan merupakan bagian tak terhindarkan dari proses komunikasi antara petugas dengan gelandangan dan pengemis. Penolakan terhadap pembinaan, rasa tidak percaya, atau keinginan mempertahankan kebebasan sering kali muncul sebagai bentuk resistensi. Dalam *Relational Dialectics Theory*, penolakan ini tidak dilihat sebagai kegagalan komunikasi, melainkan sebagai bentuk dialektika relasional yang menandakan adanya perbedaan makna yang perlu dinegosiasikan. Petugas sosial memandang penolakan sebagai kesempatan untuk memahami lebih dalam kebutuhan dan motivasi penerima layanan. Pendekatan humanis ini memungkinkan petugas menjaga kesinambungan hubungan dan membuka kemungkinan dialog baru di masa depan. Dengan kata lain, komunikasi yang efektif tidak selalu berarti tercapainya kesepakatan, tetapi keberlanjutan ruang dialog yang terbuka meskipun terdapat perbedaan pandangan.

Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dijalankan oleh Dinas Sosial Lombok Timur tidak semata-mata bersifat linear dan satu arah, tetapi tetap fleksibel terhadap dinamika hubungan yang terus berubah. Komunikasi berlangsung sebagai proses dialektis yang terus bernegosiasi antara kepatuhan terhadap sistem dan kebutuhan kemanusiaan. Ketegangan antara kedua kutub tersebut menghasilkan bentuk komunikasi yang lebih bermakna. Dalam hal ini, petugas sosial berperan sebagai mediator yang mampu menerjemahkan bahasa birokrasi menjadi bahasa kemanusiaan, sekaligus menjaga keberlanjutan hubungan sosial antara pemerintah dan kelompok marginal.

Temuan ini memperkaya penerapan *Relational Dialectics Theory* yang selama ini banyak digunakan dalam konteks hubungan interpersonal privat seperti keluarga dan pasangan. Penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip dialektika relasional juga berlaku dalam konteks hubungan kelembagaan dan masyarakat marginal. Arus *centripetal* yang mewakili sistem sosial dan arus *centrifugal* yang mewakili individu tidak harus dipertentangkan, melainkan dapat disatukan melalui praktik dialogis yang empatik. Dengan demikian, penelitian ini memperluas cakupan teoritis *Relational Dialectics Theory* dari ranah personal menuju ranah sosial institusional, memperlihatkan bahwa ketegangan komunikasi justru dapat menjadi sumber produktivitas sosial dalam membangun kepercayaan dan transformasi kemanusiaan.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan ini menegaskan bahwa keberhasilan komunikasi dalam penanganan gelandangan dan pengemis di Lombok Timur tidak diukur dari kepatuhan penerima manfaat terhadap program pemerintah, melainkan dari sejauh mana dialog mampu menciptakan ruang saling memahami dan mengakui kemanusiaan. Komunikasi interpersonal yang dijalankan petugas sosial menunjukkan bahwa empati, kepercayaan, dan kesediaan untuk terus mendengarkan menjadi inti dari praktik sosial yang efektif dan berkelanjutan. Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan ini menegaskan bahwa komunikasi bukan sekadar alat penyampai kebijakan, melainkan jantung dari perubahan sosial yang sesungguhnya.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antara petugas Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur dengan gelandangan dan pengemis merupakan proses sosial yang bersifat fleksibel. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian kebijakan pemerintah, tetapi juga sebagai praktik kemanusiaan yang menegosiasikan antara struktur kelembagaan dan kebutuhan individu. Interaksi antara kedua pihak memperlihatkan bahwa keberhasilan program penanganan sosial tidak ditentukan oleh kekuatan otoritas, melainkan oleh kemampuan membangun kepercayaan melalui dialog yang empatik, setara, dan berkelanjutan. Berdasarkan analisis menggunakan *Relational Dialectics Theory*, hubungan antara petugas sosial dengan gelandangan dan pengemis memperlihatkan adanya arus *centripetal* dan *centrifugal* yang saling bertentangan namun produktif. Keterikatan pada kebijakan dan kebutuhan akan kebebasan justru melahirkan ruang komunikasi yang manusiawi, di mana makna dan kepercayaan dibangun secara bertahap. Ketegangan yang muncul dalam proses komunikasi bukan merupakan hambatan, melainkan bagian dari proses pembelajaran sosial yang memperkuat kemampuan petugas untuk memahami realitas penerima manfaat secara lebih mendalam. Dalam hal ini, komunikasi interpersonal berperan sebagai jembatan yang menghubungkan kekuasaan dan kemanusiaan melalui dialog yang empatik.

Penelitian ini juga memperluas penerapan *Relational Dialectics Theory* dari konteks hubungan personal ke konteks kelembagaan sosial. Temuan menunjukkan bahwa prinsip-prinsip dialektika relasional tetap relevan untuk menjelaskan dinamika komunikasi antara lembaga negara dan masyarakat marginal, di mana relasi kekuasaan, nilai kemanusiaan, dan kebutuhan sosial saling berinteraksi dalam satu sistem komunikasi yang terus berkembang. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperluas pemahaman teori dialektika relasional ke ranah komunikasi pelayanan publik, sekaligus kontribusi praktis dalam menunjukkan bahwa empati dan fleksibilitas komunikasi menjadi kunci keberhasilan program sosial berbasis kemanusiaan.

Sebagai saran praktis, Dinas Sosial dan pemerintah daerah perlu terus memperkuat pendekatan komunikasi yang berorientasi pada empati, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat. Pelatihan komunikasi dialogis bagi petugas Dinas Sosial menjadi penting agar mereka dapat menyesuaikan strategi komunikasi dengan karakteristik setiap penerima layanan. Pendekatan ini juga perlu ditopang oleh kebijakan yang lebih partisipatif. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi pijakan untuk mengembangkan kajian komunikasi sosial berbasis kemanusiaan di sektor pelayanan publik lain, seperti pendidikan dan kesehatan, guna memperluas pemahaman tentang peran komunikasi dalam membangun hubungan antara negara dan masyarakat.

REFERENSI

- Amin, C., Pramono, W. T., Jumadi, J., Sari, D. N., & Samson, M. G. M. (2025). Navigating urban poverty: The role of livelihood capital in the livelihood strategies of urban beggars in Indonesia. *Social Sciences and Humanities Open*, 11(September 2024), 101298. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101298>
- Andina, W., & Wahyudi, A. (2024). Upaya pengentasan kemiskinan dalam mewujudkan kesejahteraan sosial islami. *Jes.Stie-Sak.Ac.Id*, 12(01), 339–350. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i01.1066>
- Anggriana, T. M., & Dewi, N. K. (2016). Identifikasi Permasalahan Gelandangan Dan Pengemis Di Upt Rehabilitasi Sosial Gelandangan Dan Pengemis. *INQUIRY: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(1), 30–40. <https://doi.org/10.51353/inquiry.v7i1.78>
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Baxter, L. A. (2004). A Tale of Two Voices: Relational Dialectics Theory. *Journal of Family Communication*, 4(3–4), 181–192. <https://doi.org/10.1080/15267431.2004.9670130>
- Baxter, L. A., Scharp, K. M., & Thomas, L. J. (2021). Relational Dialectics Theory. *Journal of Family Theory and*

- Review, 13(1), 7–20. <https://doi.org/10.1111/jftr.12405>
- Cresswell, J. W. & C. J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Fifth Edit). SAGE Publications.
- Effendi, R. (2020). Revolusi Ilmiah Thomas Kuhn: Perubahan Paradigma Dan Implikasi Dalam Bangunan Ilmu Keislaman. *Majalah Ilmu Pengetahuan Dan Pemikiran Keagamaan Tajdid*, 23(1), 47–61. <https://doi.org/10.15548/tajdid.v23i1.1693>
- Fadri, Z. (2019). Upaya Penanggulangan Gelandangan Dan Pengemis Kesejahteraan Sosial (Pmks) Di Yogyakarta. *KOMUNITAS Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 10(1), 1–19.
- Fitri, I. A. (2019). PENANGGULANGAN GELANDANGAN DAN PENGEMIS DI INDONESIA (Analisis Program Desaku Menanti di Kota Malang, Kota Padang dan Jeneponto). *Share : Social Work Journal*, 9(1), 1. <https://doi.org/10.24198/share.v9i1.19652>
- Gore, M. S. (1958). Society and the Beggar. *Sociological Bulletin*, 7(1), 23–48. <https://doi.org/10.1177/0038022919580102>
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi* (Vol. 11, Issue 1). CV Jejak, anggota IKAPI.
- Idza, A. A. (2023). Gelandangan Dan Pengemis Dalam Konteks Ketenteraman Dan Ketertiban Umum. *Jurnal Tatapamong*, 5(September), 145–161. <https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v5i2.3859>
- Jailani, Syahran, Jeka, & Firdaus. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Maryatun, Raharjo Tri Santoso, & Taftazani Muhammad Budi. (2022). Upaya Penanganan Permasalahan Gelandangan Dan Pengemis. *Kesejahteraan Sosial*, 8(1), 47–62.
- Maulana, A. (2021). *Peran Dinas Sosial Dalam Penanganan Masalah Gelandangan Dan Pengemis Di Kabupaten Jember* (Vol. 1, Issue 1).
- Maulani, G., Wachyudi, K., Java, W., Tri, N., Saptadi, S., Atma, U., Makassar, J., & Tandirerung, V. A. (2024). *Komunikasi Pendidikan (Januari , 2024)* (Issue January).
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- Nusanto, B. (2017). Handling Programs of Homeless and Beggar in Jember District. *Jurnal Politico*, 17(2), 339–360.
- Pahleviannur et al. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Issue Maret). CV. Pradina Pustaka Grup.
- Prawiyogi, A. G., Sadih, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Rahmadi, A., Yolanda, M., & Sandy, D. (2021). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KETETIBAN UMUM DI KOTA PROBOLINGGO (STUDI PEMBERDAYAAN PENGAMEN DAN PENGEMIS). *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(3), 40–48. <https://doi.org/https://doi.org/10.46730/jiana.v19i3.8006>
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Sarmiati, E. R. R. (2019). *Komunikasi Interpersonal Elva Ronaning Roem Sarmiati Cv . Irdh*.
- Scharp & Thomas, L. J. (2022). Attribution Theory: Finding Good Cause in the Search for Theory. In *Engaging Theories in Interpersonal Communication: Multiple Perspectives, 3rd Edition*.
- Sinurat, R. P. P. (2023). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kemiskinan Sebagai Upaya Penanggulangan Kemiskinan Di Indonesia. *Jurnal Registratie*, 5(2), 87–103. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i2.3554>
- Soyomukti, N. (2012). *PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI* (Kedua). AR-RUZZ MEDIA.
- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA.
- Suhanti. (2018). Keterampilan Komunikasi Mahasiswa UM. *Pola Komunikasi Interperasional*, 66(0906121470), 83.