

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ANTARPRIBADI
REMAJA BERMASALAH DAN PETUGAS DI PANTI SOSIAL BINA REMAJA (PSBR)
BUDI SATRIA PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Oleh :

**Agus Mulyana, Artini Suparmo, Deli Anhar
UNISKA Muhammad Arsyad Al Banjary Banjarmasin**

Abstract

The background of this research is that the client / student / student is a troubled teen who is identified can always disturbing growth of the public who are not can not be expected in the community. So researchers are interested in knowing how keefektivoitas komunikasinya between troubled teens with the officers in Children's Social Development of Youth (PSBR) Budi Satria South Kalimantan Province.

The method used is descriptive quantitative method with the object of study is the effectiveness of interpersonal communication officer and troubled teens in the PSBR. Theories used include Interpersonal Communication Theories, effective interpersonal communication is a humanistic perspective, and understanding of youth. Its population of 125 troubled teens by using the formula as much as 30 teenagers Taro Yamani.

The results showed the effectiveness of the communication officers in troubled teens and Teens Children's Social Development (PSBR) Budi Satria South Kalimantan high category (65.36%) as there are in the range of 60.1 to 80%, the level of communication among troubled teens or clients with the officers established a good communication and efektif. The implications of this study is that the pattern of development that has been used in the Children's Social Development of Youth (PSBR) Budi Satria South Kalimantan province have been said better.

Keywords: Effectiveness of interpersonal communication

PENDAHULUAN

Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan adalah instansi pemerintah unit pelaksana teknis daerah di bidang pembinaan kesejahteraan sosial remaja yang memberikan pelayanan kesejahteraan sosial bagi para remaja berupa pelayanan dan pembinaan (Petunjuk Teknis dan Informasi Pelayanan Kesejahteraan Sosial Bagi Remaja Di Panti Sosial Bina Remaja Budi Satria Kalimantan Selatan Tahun 2013). Remaja di PSBR berasal dari keluarga kurang mampu, juga mengalami hambatan dalam pemenuhan kebutuhan dan pengembangan dirinya, sehingga sulit melanjutkan sekolah ke jenjang lebih tinggi.

Para remaja tersebut berasal dari 13 Kabupaten Kota yang ada di Provinsi Kalimantan Selatan guna mengikuti bimbingan fisik, mental sosial dan keterampilan. Mereka ditempatkan di beberapa asrama yang berpenghuni 12 sampai dengan 14 orang. Dalam satu asrama biasanya dicampur dari satu kabupaten dengan kabupaten yang lainnya sehingga mereka sering

mendapat kesulitan dalam berkomunikasi.

Begitu juga dalam menerima bimbingan dari para petugas yang ada di PSBR Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan, mereka sering mengalami hambatan dalam berkomunikasi. Hal ini disebabkan oleh karena mereka terdiri dari para remaja yang berlatar belakang pendidikan yang berbeda beda.

Perilaku dari para remaja bermasalah yang ada di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan banyak sekali yang menyimpang dan seringkali melanggar peraturan yang ada. Pelanggaran yang sering terjadi adalah mereka sering bolos belajar, sering melanggar ketentuan ijin pulang atau ijin keluar yang diberikan, membuat keonaran seperti bertengkar bahkan sampai terjadi perkelahian, melanggar peraturan yang lainnya yaitu pacaran, merokok, dan bahkan ada yang mengkonsumsi obat terlarang. Sehingga mereka sering kena teguran-teguran atau sanksi baik berupa lisan maupun tertulis, dan bahkan jika sudah kelewat batas tidak segan segan mereka sampai dikeluarkan dari panti.

Mereka berlatar belakang dari keluarga tidak mampu, sehingga tingkat pendidikannya pun beragam dari mulai tingkat tinggi yaitu tamat sekolah lanjutan tingkat atas atau SLTA sampai dengan lulusan Sekolah Dasar atau bahkan Drop Out Sekolah Dasar. Dengan demikian dalam berkomunikasi dan menerima pelajaran dari para petugas baik pengasuh, pekerja sosial fungsional dan bahkan dari para instruktur keterampilan relatif kurang.

Sementara metode bimbingan yang sering digunakan dalam pemberian motivasi dan konseling berupa bimbingan perorangan dan bimbingan kelompok. Pelaksanaan kegiatan bimbingan bisa berlangsung secara formal ataupun informal, yaitu bisa dilaksanakan pada jam kerja di dalam ruangan sampai pelaksanaan bimbingan di luar jam kerja bahkan bisa dilaksanakan pada sore dan malam hari yang terkadang juga dilaksanakan di luar ruangan.

Pembinaan dalam PSBR Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan tidak terlepas dari proses komunikasi. Dengan berkomunikasi orang dapat mengerti

dirinya sendiri dan mengerti orang lain, juga dapat memahami apa yang dibutuhkannya dan apa yang dibutuhkan orang lain. Manusia yang normal akan selalu terlibat komunikasi dalam melakukan interaksi dengan sesamanya sepanjang kehidupannya. Melalui komunikasi pula, segala aspek kehidupan manusia di dunia tersentuh. Besarnya peranan komunikasi dalam kehidupan manusia memancing timbulnya penelitian secara ilmiah untuk mengetahui jumlah waktu yang digunakan manusia untuk berkomunikasi serta keefektifan berkomunikasi itu sendiri. Bentuk komunikasi yang begitu akrab di dalam interaksi sesama manusia adalah bentuk komunikasi antarpribadi.

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi seputar diri seorang, baik dalam fungsinya sebagai komunikator maupun komunikan (Effendy, 2003:57). Komunikasi antarpribadi sebagai salah satu bentuk komunikasi adalah salah satu cara yang dipakai dalam pembinaan di PSBR Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan. Sesuai dengan cara pembinaan yang melibatkan semua unsur

(masyarakat, petugas dan Klien) maka proses komunikasi antarpribadi yang terjalin di PSBR Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan diharapkan dapat berperan dalam membina dan membentuk kepribadian klien.

Peranan komunikasi antarpribadi yang dimaksudkan adalah dapat mengajak, dan mengubah pola pikirnya dari semula selalu berpikiran jahat menjadi baik serta mampu menumbuhkan rasa harga diri Klien yaitu remaja yang mendapat pelayanan dan pembinaan di Panti Sosial Bina Remaja Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan. Dengan demikian setelah masa pendidikan dan pembinaan Klien atau remaja selesai, dia benar-benar telah siap untuk hidup mandiri ditengah-tengah masyarakat.

Sebagai makhluk individu, ia merupakan suatu kesatuan jiwa raga yang berkegiatan secara keseluruhan dan sebagai makhluk sosial manusia adalah bagian dari anggota masyarakat yang selalu berinteraksi. Interaksi itulah manusia dapat merealisasikan kehidupan secara individual.

Peneliti tertarik meneliti mengenai Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Remaja Bermasalah dan Petugas Di PSBR Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan, karena Klien/Siswa/siswi yaitu remaja bermasalah identik sebagai orang yang meresahkan masyarakat luas, dalam arti lain yaitu sebagai orang yang tumbuh kembangnya tidak bisa untuk diharapkan dalam masyarakat. Jadi peneliti ingin mengetahui sejauhmana keefektivannya komunikasi antar pribadi petugas dan remaja bermasalah selama menjalani pendidikan dan pembinaan di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan serta keberhasilan mereka dalam masyarakat.

Berdasarkan hasil survey awal peneliti, penempatan klien dibagi menjadi 2 (dua) bagian asrama: 4 (empat) asrama berupa cottage untuk siswi perempuan, dan 5 (lima) asrama berupa barak untuk siswa laki-laki.

Bimbingan yang dilakukan petugas PSBR Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan, saat melaksanakan tugasnya berupa bimbingan fisik, mental sosial, dan keterampilan. Bimbingan fisik berupa kegiatan Permildas: Baris Berbaris

dan outbound, Olahraga dan lain lain. Bimbingan mental sosial dapat berupa beibingan kemandirian, kedisiplinan, wirausaha, keagamaan, bimbingan perorangan maupun kelompok. Bimbingan keterampilan berupa keterampilan menjahit, tatarias, komputer, otomotif, servis bengkel sepeda motor, mebeulair aluminium, dan keterampilan servise hand phone (liflet: informasi PSBR Budi Satria Prov Kalsel).

Berdasarkan pemaparan di atas penelitian "*Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Remaja Bermasalah dan Petugas Di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan*", menjadi signifikan.

Untuk menghindari ruang lingkup penelitian yang terlalu luas sehingga dapat mengaburkan penelitian, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti. Penelitian ini dibatasi pada Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Remaja Bermasalah dan Petugas Di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan. Objek penelitian adalah petugas dan remaja bermasalah yang berada di PSBR Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Remaja Bermasalah dan Petugas Di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan?

Tujuan penelitian secara umum adalah untuk menggambarkan bagaimana Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Remaja Bermasalah dan Petugas Di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan.

Dalam latar belakang masalah yang menjadi pokok permasalahan yang telah penulis rumuskan dengan judul tesis "*Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Remaja Bermasalah dan Petugas Di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) "Budi Satria" Provinsi Kalimantan Selatan*". Dilihat dari judul tesis di atas terdiri dari dua permasalahan yang ada yaitu :

Pertama: Efektivitas komunikasi antarpribadi petugas panti sosial dalam melakukan interaksi dengan remaja yaitu: Keterbukaan, Perilaku Suportif, Perilaku Positif, Empati, dan Kesamaan

Kedua: Penanganan remaja bermasalah yang pernah dilakukan di antaranya adalah: Ekonomi, Putus Sekolah, Keluarga, Kenakalan Remaja. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi pengembangan ilmu komunikasi terutama komunikasi antarpribadi. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan pada Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan, keluarga dan masyarakat mengenai pentingnya komunikasi antar pribadi.

Kerangka Teori

Pentingnya situasi komunikasi antarpribadi ialah karena prosesnya memungkinkan berlangsung secara dialogis. Komunikasi yang berlangsung secara dialogis selalu lebih baik daripada monologis. Monolog menunjukkan suatu bentuk komunikasi dimana seseorang berbicara dan yang lain menjadi pendengar, jadi tidak terjadi interaksi. Dialog adalah bentuk komunikasi antarpribadi yang menunjukkan terjadinya interaksi. Mereka yang terlibat dalam komunikasi bentuk ini berfungsi

ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian (Effendy, 2003).

Dibanding dengan bentuk-bentuk komunikasi lainnya, komunikasi antarpribadi dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikan. Hal ini disebabkan komunikasi antarpribadi umumnya berlangsung secara tatap muka (*face to face*). Pada saat tatap muka antara pembicara dengan pendengar terjadi kontak pribadi (*personal contact*). Pribadi komunikator menyentuh pribadi komunikan. Ketika pesan disampaikan, umpan balik berlangsung seketika (*immediate feedback*), pada saat itu komunikator dapat mengetahui tanggapan komunikan terhadap pesan yang disampaikan (Effendy, 2003).

Effedy (2003) menyatakan tidaklah mudah untuk melakukan komunikasi yang benar-benar efektif. Ada banyak hambatan yang bisa merusak komunikasi di antaranya (1) gangguan mekanik dan semantik, (2) kepentingan, (3) motivasi terpendam dan (4) prasangka.

Komunikasi antarpribadi, menurut devito, adalah proses pengiriman dan

penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (Effendy, 2003). Menurut Wiryanto (2005) komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Trenholm dan Jensen juga dalam Wiryanto (2005) mendefinisikan komunikasi antarpribadi sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka. Sementara Muhammad (2009) mendefinisikan sebagai proses pertukaran informasi antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua yang dapat langsung diketahui balikkannya.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi antarpribadi adalah proses pertukaran informasi antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua yang dapat langsung diketahui balikkannya.

Karakteristik Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi berlangsung antar dua individu, karenanya pemahaman komunikasi dan hubungan antar pribadi menempatkan pemahaman mengenai komunikasi dalam proses psikologis. Setiap individu dalam tindakan komunikasi memiliki pemahaman dan makna pribadi terhadap setiap hubungan dimana dia terlibat di dalamnya.

Hal terpenting dari aspek psikologis dalam komunikasi adalah asumsi bahwa diri pribadi individu terletak dalam diri individu dan tidak mungkin diamati secara langsung. Artinya dalam komunikasi antar pribadi pengamatan terhadap seseorang dilakukan melalui perilakunya dengan mendasarkan pada persepsi si pengamat. Dengan demikian aspek psikologis mencakup pengamatan pada dua dimensi, yaitu internal dan eksternal. Namun, kita mengetahui bahwa dimensi eksternal tidaklah selalu sama dengan dimensi internalnya.

Fungsi psikologis dari komunikasi adalah untuk menginterpretasikan tanda-tanda melalui tindakan atau perilaku

yang dapat diamati. Proses interpretasi ini setiap individu berbeda. Karena setiap individu memiliki kepribadian yang berbeda, yang terbentuk karena pengalaman yang berbeda pula

Dalam sudut pandang psikologis komunikasi antar pribadi merupakan kegiatan yang melibatkan dua orang atau lebih yang memiliki tingkat kesamaan diri. Saat dua orang berkomunikasi maka keduanya harus memiliki kesamaan tertentu, katakanlah laki-laki dan perempuan. Mereka secara individual dan serempak memperluas diri pribadi masing-masing ke dalam tindakan komunikasi melalui pemikiran, perasaan, keyakinan, atau dengan kata lain melalui proses psikologis mereka. Proses ini berlangsung terus menerus sepanjang keduanya masih terlibat dalam tindak komunikasi.

Pentingnya proses psikologis hendaknya dipahami secara cermat, artinya proses intrapribadi dari partisipan komunikasi bukanlah hal yang sama dengan hubungan antarpribadi. Apa yang terjadi dalam diri individu bukanlah komunikasi antarpribadi melainkan proses psikologis. Meskipun

demikian proses psikologis dari tiap individu pasti mempengaruhi komunikasi antar pribadi yang pada gilirannya juga mempengaruhi hubungan antarpribadi.

Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Perspektif Humanistic

Komunikasi antarpribadi ini sepertinya tidak jauh berbeda dengan bentuk perilaku orang-orang, adakalanya efektif dan adakalanya tidak efektif. **Devito (Thoha, 2007)** menyatakan efektivitas komunikasi antar pribadi mempunyai lima ciri sebagai berikut : (1) Keterbukaan (*Openness*) adalah kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima didalam menghadapi hubungan antarpribadi; (2) Empati (*Empathy*) adalah merasakan apa yang dirasakan orang lain; (3) Dukungan (*Supportiveness*) adalah situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif; (4) Rasa positif (*Positiveness*), seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi

yang efektif; (5) Kesamaan (*Equality*) adalah pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Keterbukaan (*Openness*), adalah kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antarpribadi. Keterbukaan atau sikap terbuka sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi antarpribadi yang efektif. Keterbukaan adalah pengungkapan reaksi atau tanggapan kita terhadap situasi yang sedang dihadapi serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan untuk memberikan tanggapan kita di masa kini tersebut. Secara psikologis, apabila individu mau membuka diri kepada orang lain, maka orang lain yang diajak bicara akan merasa aman dalam melakukan komunikasi antarpribadi yang akhirnya orang lain tersebut akan turut membuka diri (Thoha, 2007). Keterbukaan dalam komunikasi dapat juga didefinisikan sebagai suatu proses penyampaian pesan secara terbuka dalam hubungan kerja sehingga terjadi saling pengertian,

penghayatan mengenai kebijakan yang diambil, sehingga akan tercipta kesadaran dan kesediaan melebur keinginan individu demi terpadunya kepentingan bersama dengan tujuan menghasilkan integrasi yang cukup kokoh, mendorong kerjasama yang produktif dan kreatif untuk mencapai sasaran atau tujuan bersama (Hasibuan, 1999).

Empati (*Empathy*), adalah merasakan apa yang dirasakan orang lain. Empati berasal dari bahasa Yunani yang berarti “ketertarikan fisik”. Sehingga dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengenali, mempersepsi dan merasakan perasaan orang lain.

Menurut Bullmer (Wiryanto, 2004), empati adalah suatu proses ketika seseorang merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan itu, kemudian mengkomunikasikannya dengan kepekaan sedemikian rupa hingga menunjukkan bahwa ia sungguh-sungguh mengerti perasaan orang lain itu. Bullmer menganggap empati lebih merupakan pemahaman terhadap orang lain ketimbang suatu diagnosis dan

evaluasi terhadap orang lain. Empati menekankan kebersamaan dengan orang lain lebih daripada sekadar hubungan yang menempatkan orang lain sebagai obyek manipulatif. Dukungan (Supportiveness) adalah situasi yang terbuka untuk mendukung agar komunikasi berlangsung efektif. Menurut Rakhmat (2007) yang mengutip Devito, menyatakan sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur dan tidak empatik. Orang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi ketimbang memahami pesan orang lain. Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensif dan sebagainya) atau faktor-faktor situasional seperti perilaku komunikasi orang lain.

Komunikasi antarpribadi akan efektif jika seseorang mempunyai rasa positif terhadap dirinya dan dikomunikasikan kepada orang lain, akan membuat orang lain juga memiliki rasa positif, merasa lebih baik dan

mempunyai keberanian untuk lebih berpartisipasi dalam setiap kesempatan sehingga bermanfaat untuk mengefektif kerjasama (Thoha, 2007)

Orang yang memiliki konsep diri positif, bersikap optimis terhadap kompetisi, akan terungkap dari kemauannya bersaing dengan orang lain dalam membuat prestasi. Dari konsep positif ini lahir pola perilaku komunikasi antarpribadi yang positif pula, yakni melakukan persepsi yang lebih cermat dan mengungkapkan petunjuk-petunjuk yang membuat orang lain menafsirkan kita dengan cermat pula (Rahmat, 2005)

Rakhmat (2005) mengemukakan bahwa persamaan atau kesetaraan adalah sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis. Dalam persamaan tidak mempertegas perbedaan, artinya tidak menggurui, tetapi berbincang pada tingkat yang sama, yaitu mengkomunikasikan penghargaan dan rasa hormat pada perbedaan pendapat merasa nyaman, yang akhirnya proses komunikasi akan berjalan dengan baik dan lancar.

Komunikasi akan berlangsung efektif kalau sumber dan penerimanya

memiliki persamaan. Semakin dekat kesamaan diantara orang-orang dalam berkomunikasi, semakin besar kemungkinan terjadinya saling pengertian diantara mereka. Komunikasi antarpribadi akan lebih bisa efektif dalam mencapai tujuan organisasi bila orang-orang yang berkomunikasi ada dalam suasana kesetaraan/kesamaan (Thoha, 2007)

Pengertian Remaja

Istilah *adolescence* atau remaja berasal dari kata lain *adolecere* (kata belanda, *adolescencia* yang berarti remaja) yang berarti tumbuh atau tumbuh menjadi dewasa. Istilah *adosecence* seperti yang dipergunakan saat ini mempunyai arti yang luas mencakup kematangan mental, emosional, spasioal dan fisik (Hurlock dalam Sarwono, 2011).

Hurlock dalam (Sarwono,2011) juga menjelaskan bahwa berdasarkan usia adalah antara 13-18 tahun .Masa ini dibagi menjadi usia 13-16 tahun sebagai masaremaja awal dan usia 16-18 tahun disebut sebagai masa remaja akhir.

Perkembangan sosial anak telah dimulai sejak bayi, kemudian pada masa

kanak-kanak dan selanjutnya pada masa remaja. Hubungan sosial anak pertamanya masing sangat terbatas dengan orang tuanya dalam kehidupan keluarga, khususnya dengan ibu dan berkembang semakin meluas dengan anggota keluarga lain, teman bermain dan teman sejenis maupun lain jenis

Kenakalan remaja atau dalam bahasa Inggrisnya dikenal dengan istilah *juvenile delinquency* merupakan gejala patologis sosial pada remaja yang disebabkan oleh satu bentuk pengabaian sosial. Akibatnya, mengembangkan bentuk perilaku menyimpang (Kartono). Kenakalan remaja merupakan kumpulan dari berbagai perilaku remaja yang tidak dapat diterima secara sosial hingga terjadi tindakan kriminal.

Kenakalan remaja biasanya dilakukan oleh remaja-remaja yang gagal dalam menjalani proses-proses perkembangan jiwanya, baik pada saat remaja maupun pada masa kanak-kanaknya. Masa kanak-kanak dan masa remaja berlangsung begitu singkat, dengan perkembangan fisik, psikis, dan emosi yang begitu cepat. Secara psikologis, kenakalan remaja merupakan

wujud dari konflik-konflik yang tidak terselesaikan dengan baik pada masa kanak-kanak maupun remaja para pelakunya. Seringkali didapati bahwa ada trauma dalam masa lalunya, perlakuan kasar dan tidak menyenangkan dari lingkungannya, maupun trauma terhadap kondisi lingkungan, seperti kondisi ekonomi yang membuatnya merasa rendah diri, dan sebagainya.

METODE PENELITIAN

Metode Pendekatan

Metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan objek penelitian adalah Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Remaja Bermasalah dan Petugas Di PSBR.

Dengan digunakannya metodologi pendekatan deskriptif kuantitatif dengan alasan dengan angka-angka kemudian data itu diolah menjadi metode statistik.

Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis persentase rata-

rata dan tabulasi tunggal dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \text{ persen}$$

Keterangan :

P = Prosentase

F = Frekuensi

N = Sampel

Tabel 1. Operasional Variabel Efektivitas Komunikasi Antarpribadi remaja bermasalah dan Petugas

Variabel	Dimensi	Indikator	Pengukuran
Efektivitas komunikasi antarpribadi petugas dan remaja bermasalah	Keterbukaan	Kemauan membuka diri Kejujuran Keterusterangan Menerima orang lain apa adanya	Skala likert
	Perilaku suportif	Sikap spontanitas Menghargai orang lain Sikap berfikir terbuka Menerima pendapat orang lain Tidak egois	Skala likert
	Perilaku positif	Pandangan positif terhadap diri sendiri Perasaan positif	Skala likert

		terhadap orang lain	
	Empati	Ikut merasakan orang lain Tidak menilai orang lain Memahami sikap orang lain	Skala likert
	Kesamaan	Memiliki kesamaan pandangan atau nilai Kesamaan dalam percakapan	Skala likert

(de Vito: 2009)

Metode pengumpulan Data

Data diperoleh dengan menggunakan dua sumber yaitu data primer dan data sekunder :

Data primer yaitu data diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden disebut juga dengan angket (Kriyantono 2006:93), dan Data sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh dari juklak, juknis, liflet, laporan tahunan dan lainnya yang mendukung dalam penelitian ini.

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para remaja bermasalah yang tinggal di PSBR Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan. Karena jumlah populasi penelitian mencapai lebih dari 100 (seratus) remaja, maka akan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Taro Yamani. Sampel adalah individu-individu dari anggota populasi yang terpilih (Jalaludin Rahmat, 1985:2). Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah remaja bermasalah di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan.

Besarnya sampel ditetapkan dengan rumus:

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1} =$$

(Taro Yamane, 1962:99)

n adalah besar sampel

N adalah Populasi

d adalah sampling error (tingkat kesalahan sampel)

1 adalah konstans

Hasil kuesioner atau angket kepada responden secara tertutup yang diberikan kepada responden

menggunakan skor skala likert dengan nilai :

1. Sangat setuju skor 5
2. Setuju skor 4
3. Ragu-ragu skor 3
4. Tidak setuju skor 2
5. Sangat tidak setuju skor 1

Uji Instrumen

Setelah menentukan populasi dan sampel lalu dilakukan uji instrumen sebanyak 30 responden dengan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan SPSS 16. Instrumen dikatakan baik sebagai alat pengukur bila memenuhi beberapa syarat. Dalam mengevaluasi skala pengukuran, harus diperhatikan dua hal yaitu :

Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan adalah untuk menguji ketepatan ukuran data dan instrument. Suatu skala pengukuran disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skalanya tidak valid maka ia tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau

melakukan apa yang seharusnya dilakukan.

Menurut Sugiyono (2008:248) untuk mengukur tingkat validitas butir angket digunakan *product moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum ix) - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{\left\{ \left((N - \sum i^2) - (\sum i)^2 \right) \left((N - \sum x^2) - (\sum x)^2 \right) \right\}}}$$

Dimana :

R_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

N = Jumlah responden

i = Total skor item soal

x = Skor total jawaban

Setelah diperoleh harga koefien korelasi *product moment* dari hasil perhitungan, kemudian harga r_{hitung} tersebut dibandingkan dengan harga r_{tabel} tabel *product moment*. Jika harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dikatakan valid.

Reliabilitas

Selanjutnya, jika alat ukur telah dinyatakan valid maka reliabilitas alat ukur tersebut diuji. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

Implikasinya, hasil suatu pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek dalam diri subjek yang diukur memang belum berubah.

Untuk menguji tingkat reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan melalui uji *internal consistency* dengan menggunakan koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach*). Secara umum, keandalan kurang dari 0,60 dianggap buruk, seandalan dalam kisaran 0,70 bisa diterima dan lebih dari 0,80 adalah baik (Sugiono, 2008:18).

Pengujian validitas instrumen kuesioner dalam penelitian ini dilakukan pada responden dalam jumlah 30 orang responden dengan menggunakan perhitungan statistik program SPSS. Adapun hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

No.	Validitas		Reliabilitas			
	R	Ket	Alpha Partia l	Ket	Alpha	Ket
1.	0,51	Vali	0,927	Relia	0,92	Reli

	5	d		bel	9	abel
2.	0,38 7	Vali d	0,928	Relia bel		
3.	0,53 1	Vali d	0,927	Relia bel		
4.	0,38 3	Vali d	0,929	Relia bel		
5.	0,49 7	Vali d	0,928	Relia bel		
6.	0,45 9	Vali d	0,929	Relia bel		
7.	0,42 4	Vali d	0,928	Relia bel		
8.	0,58 4	Vali d	0,926	Relia bel		
9.	0,57 0	Vali d	0,927	Relia bel		
10.	0,58 1	Vali d	0,926	Relia bel		
11.	0,42 5	Vali d	0,928	Relia bel		
12.	0,57 9	Vali d	0,926	Relia bel		
13.	0,48 4	Vali d	0,927	Relia bel		
14.	0,41 8	Vali d	0,928	Relia bel		
15.	0,39 4	Vali d	0,929	Relia bel		
16.	0,58 6	Vali d	0,926	Relia bel		
17.	0,69 3	Vali d	0,926	Relia bel		
18.	0,71 6	Vali d	0,925	Relia bel		
19.	0,46 5	Vali d	0,928	Relia bel		
20.	0,63 3	Vali d	928	Relia bel		
21.	0,58 1	Vali d	926	Relia bel		
22.	0,67 3	Vali d	925	Relia bel		

23.	0,46 3	Valid	928	Reliabel
24.	0,52 6	Valid	927	Reliabel
25.	0,72 7	Valid	925	Reliabel
26.	0,47 4	Valid	927	Reliabel
27.	0,53 1	Valid	927	Reliabel
28.	0,84 1	Valid	923	Reliabel
29.	0,66 7	Valid	925	Reliabel
30.	0,46 9	Valid	928	Reliabel
31.	0,56 7	Valid	927	Reliabel
32.	0,47 4	Valid	928	Reliabel
33.	0,43 6	Valid	928	Reliabel
34.	0,70 2	Valid	925	Reliabel
35.	0,42 2	Valid	928	Reliabel
36.	0,47 1	Valid	928	Reliabel
37.	0,65 7	Valid	926	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2013

Hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa seluruh item soal dinyatakan valid, karena nilai r yang didapat lebih besar dari nilai R tabel (tabulasi nilai R dengan $N=30 = 0,361$). Pada uji reliabilitas, menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian memiliki

nilai alpha yang lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dinyatakan reliabel.

Metode Penyajian Data

Metode penyajian data penelitian ini penulis menggunakan perhitungan komputerisasi program SPSS versi 16 (*Statistical Product and Service Solutions*), yaitu suatu program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara cepat dan tepat menjadi berbagai hasil yang diinginkan oleh para peneliti.

Metode Analisa Data

Penelitian ini dengan menggunakan analisa persentase rata-rata dengan tabulasi tunggal. Selanjutnya data yang terkumpul dianalisa secara kuantitatif yaitu dengan mengumpulkan data hasil penelitian lapangan khususnya kuesioner. Sedangkan analisis data yang digunakan dengan cara menstabulasikan data dari angket dan kemudian di deskripsikan dan dituangkan kedalam tabel distribusi frekuensi selanjutnya dilakukan perhitungan persentase. Untuk masing-masing jawaban dari responden akan diberi bobot nilai tertinggi 5 (lima) dan terendah 1 (satu). Hasil penjumlahan

skor setiap pertanyaan akan dibagi dengan jumlah responden sehingga akan diperoleh rata-rata skor/nilai (Singarimbun & Effendy, 1995:272).

Pengertian panti pada dasarnya adalah merupakan tempat untuk memberikan bantuan yang berupa pelayanan dan pelatihan kepada penerima manfaat yang tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Oleh karena itu pelayanan di dalam panti harus dirancang sedemikian rupa agar dapat memberikan pemecahan masalah yang dihadapi penerima manfaat. Sejalan dengan beberapa pokok pengertian seperti dikemukakan oleh para ahli, maka pengertian Panti Sosial Bina Remaja "Budi Satria" (PSBR) yang dirumuskan oleh Departemen Sosial RI yaitu suatu lembaga kesejahteraan sosial yang mempunyai tanggungjawab untuk memberikan pelayanan kesejahteraan sosial kepada remaja putus sekolah dalam keadaan terlantar, guna menumbuhkan dan mengembangkan keterampilan sosial dan keterampilan kerja sehingga mereka dapat berfungsi sebagai anggota masyarakat yang terampil dan aktif berpartisipasi secara

produktif dalam pembangunan. Adapun prinsip pelayanan yang dilaksanakan pada PSBR "Budi Satria" adalah bersifat sementara selama 6 bulan, sedangkan pembinaan selanjutnya berada dalam keluarga dan masyarakat. Sehubungan dengan itu, maka PSBR "Budi Satria" Provinsi Kalimantan Selatan lebih mengutamakan hubungan sosial dan perubahan perilaku sosial penerima pelayanan, sedangkan bimbingan dan latihan keterampilan berumur 15 s.d. 20 tahun, belum menikah dan memenuhi persyaratan administrasi. Prioritas utama diberikan kepada remaja-remaja dipanti asuhan, karang taruna dan organisasi sosial lain atau pilar-pilar masyarakat lainnya. Dari pelaksanaan pelayanan di PSBR "Budi Satria" Provinsi Kalimantan Selatan diawali dari tahap pendekatan awal, seleksi, assesment, pelayanan, rehabilitasi dan pengembangan sosial, resosialisasi, penyaluran, pembinaan lanjut dan terakhir dengan terminasi.

Hasil Analisis

Efektivitas Komunikasi Berdasarkan Dimensi Keterbukaan

Penilaian terhadap Efektivitas

komunikasi berdasarkan dimensi keterbukaan ditinjau dari hasil jawaban responden yang diperoleh menunjukkan total skor sebesar 1616. Nilai tersebut diperhitungkan tingkat persentase untuk menentukan kategori sebagai berikut:

1. 80,1% – 100% = Kategori Sangat Tinggi
2. 60,1% – 80% = Kategori Tinggi
3. 40,1% – 60% = Kategori Rendah
4. 20% – 40% = Kategori Sangat Rendah

Adapun hasil perhitungan persentase Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi keterbukaan adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Kategori} &= \frac{\text{Nilai Skor Maksimal}}{\text{Nilai Skor Total}} \times 100 \\ &= \frac{1741}{3360} \times 100 \\ &= 51,81 \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi keterbukaan memiliki kategori **Rendah** karena berada pada interval 40,1% – 60%.

Rendahnya Efektivitas komunikasi

berdasarkan dimensi keterbukaan ini didasarkan atas pendapat responden yaitu remaja bermasalah yang mengemukakan bahwa selama ini belum ada tindakan yang efektif dari petugas panti untuk memberikan dorongan dan motivasi kepada mereka untuk dapat terbuka dalam mengemukakan pendapat dan apa yang dirasakan. Selain itu juga didasarkan pada kurang efektifnya tindakan petugas panti dalam mendekati remaja bermasalah dengan cara-cara yang lebih menyentuh sehingga terjalin hubungan yang familiar, harmonis dan akrab. Hal ini sangat diperlukan untuk mencapai hasil yang baik dalam mengumpulkan data dan mengidentifikasi sumber permasalahan sehingga didapatkan solusi yang tepat dalam menangani remaja bermasalah.

Efektivitas Komunikasi Berdasarkan Dimensi Perilaku Suportif

Hasil perhitungan persentase Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi perilaku suportif adalah sebagai berikut:

$$\text{Kategori } i = \frac{\text{Nilai Skor Maksima}}{100}$$

$$\begin{aligned}
 & \frac{\text{Nilai Skor Total}}{169} \\
 & = \frac{112}{169} \times 100 \\
 & = 66,27\%
 \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi perilaku suportif memiliki kategori *Tinggi* karena berada pada interval 60,1% – 80%.

Tingginya Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi perilaku suportif ini didasarkan pada sikap yang baik dari remaja bermasalah terhadap sesama rekan maupun petugas, mau menjawab atau merespon apa yang disampaikan oleh petugas, dan selalu bersikap yang baik dengan tindakan menyesuaikan diri, tidak memaksakan kehendak, dan tidak memotong pembicaraan orang lain. Sikap-sikap seperti ini sangat baik untuk dikembangkan dan dipertahankan, sehingga dapat memudahkan pihak petugas panti dalam melakukan pendekatan dan pemberian arahan guna menggali potensi remaja bermasalah menuju ke arah perkembangan yang

positif.

Efektivitas Komunikasi Berdasarkan Dimensi Perilaku Positif

Hasil perhitungan persentase Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi perilaku positif adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 & \frac{\text{Nilai Skor Maksima}}{\text{Nilai Skor Total}} \times 100 \\
 & = \frac{139}{168} \times 100 \\
 & = 82,74\%
 \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi perilaku positif memiliki kategori *Sangat Tinggi* karena berada pada interval 80,1% – 100%.

Tingginya Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi perilaku positif ini menunjukkan bahwa pada dasarnya sifat dan karakter remaja bermasalah adalah orang-orang yang selalu aktif, komunikatif dan memiliki pergaulan yang cukup. Hal ini terbukti bahwa

mereka selalu berusaha untuk rileks, bercanda, mendorong temannya untuk berbicara, antusias, bahkan bersedia untuk menyampaikan sesuatu meskipun belum secara menyeluruh ataupun lugas. Sifat dan sikap yang positif ini sangat diperlukan untuk mendorong mereka dalam menimbulkan semangat dan keinginan untuk menjadi lebih baik, serta memiliki kepercayaan diri bahwa mereka mempunyai suatu kelebihan dalam bergaul.

Efektivitas Komunikasi Berdasarkan Dimensi Empati

Hasil perhitungan persentase Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi empati adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Kategori } i &= \frac{\text{Nilai Skor Maksima} - \text{Nilai Skor}}{\text{Nilai Skor Total}} \times 100 \\
 &= \frac{110 - 8}{168 - 0} \times 100 \\
 &= 66
 \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan

bahwa Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi empati memiliki kategori *Tinggi* karena berada pada interval 60,1% – 80%.

Tingginya Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi empati ini menunjukkan bahwa pada dasarnya remaja bermasalah memiliki kecerdasan yang cukup. Hal ini tercermin dalam sikap mereka yang dapat menangkap pesan petugas, merasakan apa yang dirasakan rekannya, dapat memahami perasaan orang lain, sensitif terhadap materi komunikasi dan adanya keinginan untuk mengerti terhadap apa yang menjadi suatu keharusan.

Sifat dan sikap seperti tersebut di atas sangat baik untuk dikembangkan, dimana hal ini menjadi modal dasar untuk merubah sesuatu yang buruk menjadi hal-hal yang baik dan bermanfaat bagi diri mereka sendiri dan orang lain.

Efektivitas Komunikasi Berdasarkan Dimensi Kesamaan

Hasil perhitungan persentase Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi kesamaan adalah sebagai

berikut:

$$\begin{array}{r}
 \text{Kategori} \\
 i = \frac{\text{Nilai Skor Maksima} - \text{Nilai Skor}}{\text{Total}} \times 100 \\
 = \frac{837 - 0}{140} \times 100 \\
 = 59,79
 \end{array}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi kesamaan memiliki kategori **Rendah** karena berada pada interval 40,1% – 60%.

Rendahnya Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi kesamaan ini didasarkan pada usaha dari pihak petugas panti maupun remaja bermasalah dalam menyesuaikan diri yang belum mencapai suatu kesamaan pandangan, seperti adanya komunikasi yang baik antara remaja dengan petugas, dengan sesama rekan dan dengan lingkungan sekitar panti. Hal ini sangat diperlukan, mengingat bahwa remaja bermasalah memerlukan perhatian secara khusus agar mereka memiliki

kepercayaan diri dan keinginan yang positif untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Remaja Bermasalah dan Petugas Di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan, berdasarkan seluruh hasil analisis dan perhitungan statistik, maka dapat ditarik kesimpulan untuk menjawab perumusan masalah adalah sebagai berikut:

Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi keterbukaan memiliki kategori yang rendah, dimana hal ini menunjukkan bahwa masih belum efektifnya komunikasi diantara mereka yaitu para remaja bermasalah dengan petugas di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Budi Satria Provinsi Kalimantan Selatan dalam dimensi keterbukaan.

Ini dikarenakan belum ada tindakan yang efektif dari petugas panti untuk memberikan dorongan dan motivasi kepada mereka untuk dapat terbuka dalam mengemukakan pendapat

dan apa yang dirasakan. Selain itu juga didasarkan pada kurang efektifnya tindakan petugas panti dalam mendekati remaja bermasalah dengan cara-cara yang lebih menyentuh sehingga terjalin hubungan yang familiar, harmonis dan akrab. Hal ini sangat diperlukan untuk mencapai hasil yang baik dalam mengumpulkan data dan mengidentifikasi sumber permasalahan sehingga didapatkan solusi yang tepat dalam menangani remaja bermasalah.

Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi perilaku suportif memiliki kategori efektifitas yang tinggi, dimana hal ini menunjukkan bahwa remaja bermasalah memiliki sikap yang baik dalam menghargai orang lain, ini menunjukkan bahwa telah terjalinnya komunikasi yang efektif diantara mereka dalam perilaku yang suportif.

Tingginya Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi perilaku suportif ini didasarkan pada sikap yang baik dari remaja bermasalah terhadap sesama rekan maupun petugas, mau menjawab atau merespon apa yang disampaikan oleh petugas, dan selalu bersikap yang baik dengan tindakan menyesuaikan diri,

tidak memaksakan kehendak, dan tidak memotong pembicaraan orang lain. Sikap-sikap seperti ini sangat baik untuk dikembangkan dan dipertahankan, sehingga dapat memudahkan pihak petugas panti dalam melakukan pendekatan dan pemberian arahan guna menggali potensi remaja bermasalah menuju ke arah perkembangan yang positif.

Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi perilaku positif memiliki kategori yang sangat tinggi, dimana hal ini menunjukkan bahwa sikap dan tindakan remaja bermasalah adalah baik, dan mereka bersikap positif dan efektif dalam melaksanakan komunikasinya selama di panti.

Tingginya Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi perilaku positif ini menunjukkan bahwa pada dasarnya sifat dan karakter remaja bermasalah adalah orang-orang yang selalu aktif, komunikatif dan memiliki pergaulan yang cukup. Hal ini terbukti bahwa mereka selalu berusaha untuk rileks, bercanda, mendorong temannya untuk berbicara, antusias, bahkan bersedia untuk menyampaikan sesuatu meskipun

belum secara menyeluruh ataupun lugas. Sifat dan sikap yang positif ini sangat diperlukan untuk mendorong mereka dalam menimbulkan semangat dan keinginan untuk menjadi lebih baik, serta memiliki kepercayaan diri bahwa mereka mempunyai suatu kelebihan dalam bergaul.

Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi empati memiliki kategori yang sangat tinggi, dimana hal ini menunjukkan bahwa remaja bermasalah memiliki perasaan dan anggapan yang baik terhadap rekan dan petugas. Mereka bisa saling mengerti terhadap apa yang dirasakan oleh teman-temannya, sehingga dengan demikian mereka telah sangat baik dalam berkomunikasi dengan sesama temannya di panti.

Tingginya Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi empati ini menunjukkan bahwa pada dasarnya remaja bermasalah memiliki kecerdasan yang cukup. Hal ini tercermin dalam sikap mereka yang dapat menangkap pesan petugas, merasakan apa yang dirasakan rekannya, dapat memahami perasaan orang lain, sensitif terhadap

materi komunikasi dan adanya keinginan untuk mengerti terhadap apa yang menjadi suatu keharusan.

Sifat dan sikap seperti tersebut di atas sangat baik untuk dikembangkan, dimana hal ini menjadi modal dasar untuk merubah sesuatu yang buruk menjadi hal-hal yang baik dan bermanfaat bagi diri mereka sendiri dan orang lain.

Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi kesamaan memiliki efektifitas yang rendah, dimana hal ini menunjukkan bahwa petugas dan remaja bermasalah belum dapat menjalin komunikasi yang baik, namun belum dapat mengarahkan mereka untuk dapat beradaptasi terhadap lingkungan panti.

Rendahnya Efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi kesamaan ini didasarkan pada usaha dari pihak petugas panti maupun remaja bermasalah dalam menyesuaikan diri yang belum mencapai suatu kesamaan pandangan, seperti adanya komunikasi yang baik antara remaja dengan petugas, dengan sesama rekan dan dengan lingkungan sekitar panti. Hal ini sangat diperlukan, mengingat bahwa remaja

bermasalah memerlukan perhatian secara khusus agar mereka memiliki kepercayaan diri dan keinginan yang positif untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dunia Psikologi : *Teori Perkembangan Masa Remaja* (2011) *teori-perkembangan-masa-remaja*.
- Devito, Joseph A, 1997, *Human Communication*, Jakarta, Profesional Books.
- Effendy, Onong, Uchana. 2003. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Effendy, Onong, Uchana. (2002). *Ilmu, Teori dan Praktek Komunikasi*. PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Krisyantono Rahmat, 2006 *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, Prenada Media Group Jakarta
- Liliweri, Alo. 1991. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung : Citra Aditya.
- Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rakhmat, Jalaludin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*: Rosdakarya
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Peneltian Survey*. Jakarta : PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sarlito Wirawan Sarwono (2006) *Psikologi Remaja - Jakarta = RajaRaja Gratiudo Persada*.

Sumber lain:

Anonim, 2009, *Undang-Undang RI no 11 Tahun 2009 Tentang kesejahteraan Sosial*, Jakarta.

Anonim, 2002, *Pedoman Penyelenggaraan Panti Sosial Bina Remaja*, Jakarta, Depsos.

Petunjuk Teknis dan informasi pelayanan kesejahteraan sosial bagi remaja di PSBR Budi Satria Kalimantan Selatan Tahun 2013

<http://Kohler.blogspot.com>(1981), *Komunikasi - yang - Efektif*.html
Wikipedia. Google.
<http://id.wikipedia.org/wiki/Google>
e