

KOMUNIKASI EMPATI PENGASUH DALAM POLA PENGASUHAN ANAK TERLANTAR DI PANTI SOSIAL PENGASUH ANAK (PSPA) KOTA PEKANBARU

*Nova Yohana*¹⁾, *Rumyeni*²⁾, *Zalaila Sudarningsih*³⁾, *Salsabila*⁴⁾

- 1) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau, E-mail: nova.yo7@gmail.com
- 2) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau, E-mail: rumyeni@lecturer.unri.ac.id
- 3) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau, E-mail: Zalailasudarningsih5@gmail.com
- 4) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau, E-mail: salsabilad0204@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

KEYWORDS:

Emphatic Communication, Parenting Pattern
Neglected Children

CORRESPONDENCE

Phone: +62 (0751) 12345678

E-mail: nova.yo7@gmail.com

A B S T R A C T

The orphanage is a place where neglected children receive their physical needs, such as a place to live, as well as their spiritual needs, which are met by foster parents or caregivers. Caregivers can act as parents by providing neglected children with attention, affection, and a sense of security at the Pekanbaru City Social Care Center (PSPA), which is fully supervised by the Riau Province Social Service. Parenting neglected children is based on empathic communication. The purpose of this research is to determine the affective and cognitive aspects of empathic communication that occurs between caregivers and neglected children in the formation of an attitude of independence at the UPT Panti Social Caregivers (PSPA) Pekanbaru City. This is a qualitative research method with a humanistic perspective. Data for this study were gathered through observation, interviews, and documentation. Data reduction, data presentation, and conclusions were used in technical data analysis. Participation extension and triangulation are used in the data validity technique. The finding showed that the affective aspect of empathic communication used by caregivers to foster the independence attitude of abandoned children was founded on deep feelings, sympathy and empathy, and a sense of care. Cognitive aspects of empathic communication between caregivers and abandoned children are formed through good relationships and the nature of similarity. Caregivers have a big responsibility in protecting abandoned children in social institutions so that they can be independent.

PENDAHULUAN

Setiap anak memiliki kedudukan yang sama dan sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, karena anak adalah bagian generasi penerus perjuangan dan pencapaian cita-cita bangsa yang akan terus tumbuh dan berkembang. Oleh karenanya anak sebagai generasi penerus perlu mendapatkan perawatan, pembinaan, dan peningkatan kesejahteraannya sehingga sesuai dengan pertumbuhan usianya anak dapat tumbuh mengembangkan kepribadian, kemampuan

dan keterampilan dalam melaksanakan peranan dan fungsinya dalam kehidupan. Namun pada kenyataannya masih banyak anak-anak yang menyanggah masalah kesejahteraan sosial seperti maraknya masalah anak terlantar yang disebabkan oleh masalah ekonomi dan sosial sehingga mereka tidak dapat turut berpartisipasi dalam pembangunan bangsa. Masalah kesejahteraan sosial anak terlantar baik secara kuantitas dan kualitas diprediksi akan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Anak terlantar adalah seorang anak berusia 6 (enam) tahun sampai dengan 18 (delapan belas)

tahun, meliputi anak yang mengalami perlakuan salah dan ditelantarkan oleh orang tua/keluarga atau anak kehilangan hak asuh dari orang tua/keluarga. Memiliki kriteria antara lain, 1) Berasal dari keluarga fakir miskin, 2) Anak yang dilalaikan oleh orang tuanya, 3) Anak yang tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya. Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) adalah Seperti yang dijelaskan dalam (Undang-Undang No 11 Tahun 2009 tentang Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial., 2009) merupakan suatu individu, kelompok atau masyarakat yang memiliki kondisi kehidupan tidak layak secara kemanusiaan dengan kriteria seperti kemiskinan, ketelantaran, keterpencilan, ketunaan sosial, penyimpangan perilaku, korban bencana, korban tindak kekerasan, eksploitasi dan diskriminasi.

Menurut Pusat Data dan Informasi Dinas Sosial Provinsi Riau, mencatat Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dengan jenis anak terlantar di Provinsi Riau pada tahun 2019 terdapat 36,152 anak terlantar. Rekap data anak terlantar di Kota Pekanbaru terdapat 283 orang, Kabupaten Pelalawan terdapat 173 orang, Kabupaten Siak terdapat 6 orang, Kabupaten Kampar terdapat 13 orang, Kota Dumai terdapat 2.129 orang, Kabupaten Bengkalis terdapat 2 orang, Kabupaten Rokan hulu terdapat 42 orang, Kabupaten Rokan hilir terdapat 24 orang, Kabupaten Indragiri Hulu terdapat 377 orang, Kabupaten Indagiri Hilir terdapat 2 orang, Kabupaten Kuansing terdapat 316 orang dan Kepulauan Meranti terdapat 32,785 orang (Dinas Sosial Provinsi Riau 2019).

Berbagai upaya untuk menangani masalah anak terlantar telah dilakukan baik oleh pemerintah, lembaga swasta, lembaga keagamaan, organisasi sosial, bahkan personal. Lembaga sosial adalah suatu perkumpulan sosial yang dibentuk oleh masyarakat yang berperan sebagai sarana untuk berpartisipasi dalam melaksanakan kegiatan usaha kesejahteraan sosial. Salah satu kegiatan dari Lembaga sosial adalah pelayanan sosial terhadap anak terlantar melalui model Panti Sosial Pengasuhan Anak. Dalam konteks di atas, Panti Sosial Pengasuhan Anak (PSPA) di bawah naungan Dinas Sosial Provinsi Riau memiliki kepedulian terhadap pembinaan anak dan pelayanan kesejahteraan sosial di wilayah Provinsi Riau. Panti Sosial Pengasuh Anak (PSPA) adalah lembaga

perwalian anak dalam memenuhi kebutuhan fisik, mental dan sosial anak yang menempatkan anak asuh dalam tempat tinggal dengan pengasuhan dan bimbingan dari pengasuh. Berdasarkan hal tersebut perlu peran komunikasi yang efektif antara pengasuh (komunikator) dengan anak terlantar (komunikan). Komunikasi antarpribadi yang dilakukan pengasuh dapat membantu memberikan motivasi, kepercayaan diri dan kenyamanan tumbuh kembang anak-anak terlantar. Pada hakikatnya setiap kali kita melakukan komunikasi, sesungguhnya bukan hanya sekedar menyampaikan isi pesan, melainkan juga menentukan kadar hubungan antar pribadi.

Berangkat dari observasi awal, peneliti menilai perasaan nyaman anak-anak terlantar di UPT panti sosial pengasuh anak (PSPA) Kota Pekanbaru dipengaruhi oleh komunikasi empati yang dilakukan pengasuh dalam proses aktivitas yang dilakukan antara pengasuh dengan anak asuh. Seorang anak terlantar yang baru masuk ke lingkungan panti akan merasa sulit untuk beradaptasi. Hal tersebut diperlukan adaptasi dan penyesuaian diri dengan kondisi di panti sosial pengasuh anak agar merasa aman dan nyaman.

Keterbukaan awal yang pengasuh lakukan dengan anak terlantar dalam membentuk sikap kemandiriannya adalah pendekatan dengan menjadi pendengar yang baik, dimana pengasuh dan seluruh keluarga pihak panti sosial pengasuh anak ini mendekati mereka secara bertahap dan lemah lembut sampai pada akhirnya interaksi antara pengasuh dengan anak terlantar bertanya mengenai nama, hobi, tugas sekolah, aktivitas diluar panti, bercerita mengenai alumni-alumni yang sukses dan bisa mandiri, bahkan sampai bercerita ke hal pribadi, percintaan dari setiap masing-masing individu. Dengan cara awal ini membuat anak merasakan nyaman kepada pengasuh dan seluruh staf panti, sehingga membuat anak terbuka diri kepada pengasuh. Adanya kedekatan pengasuh yang mendengarkan dengan baik serta terbuka membuat anak terlantar merasa nyaman dengan pengasuhnya, sehingga memudahkan pengasuh dalam membentuk karakter dan membentuk sikap kemandirian anak tersebut.

Pengasuh memiliki makna orang yang mengasuh, mengurus, memelihara, melatih dan mendidik). Lebih lanjut dari peran pengasuh ini menimbulkan kelekatan merupakan suatu ikatan emosional yang kuat yang dikembangkan anak melalui interaksinya dengan orang yang mempunyai arti khusus dalam kehidupannya, biasanya orangtua (Mc Cartney dan Dearing, 2002). Sebagai orang terdekat ini, pengasuh dapat membina hubungan interpersonal yang dekat dan juga keterlibatan komunikasi interpersonal yang dalam.

Salah satu penyebab kegagalan komunikasi diakibatkan karena kurangnya kemampuan mendengarkan dengan empati. Oleh karenanya, Floyd (1985) yakin bahwa empati adalah "the key to effective listening and therefore to communication." Empati adalah kunci untuk mendengarkan secara efektif sehingga menghasilkan komunikasi yang efektif pula. (Masturi, 2010). Empati memperkenalkan dan memberikan pemahaman tentang status pikiran, keyakinan, keinginan, dan terutama perasaan orang lain.

Komunikasi empati pada dasarnya, kemampuan untuk menempatkan diri seperti yang dialami dalam kondisi orang lain atau mengalami pandangan, harapan, atau emosi dalam dirinya, dan disebut juga sebagai resonansi emosional. Akibatnya, komunikasi empatik melibatkan emosi subjek dan target komunikasi. Adapun komponen komunikasi empati sebagai pendekatan dalam proses membangun hubungan baik yaitu, a) komponen kognitif, b) komponen afektif. Komponen kognitif terdiri dari pemikiran seseorang mengenai objek tertentu, seperti fakta, pengetahuan, dan keyakinan. Sedangkan komponen afektif terdiri dari perasaan positif atau negatif yang diasosiasikan dengan objek sikap. Komponen afektif meliputi bagaimana faktor emosi dan perasaan individu mempengaruhi sikap. (Yayu, N et al., 2019).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui aspek afektif dan aspek kognitif komunikasi empati pengasuh dalam pola pengasuhan anak terlantar dalam di UPT Panti Sosial Pengasuh Anak (PSPA) Kota Pekanbaru.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Bodgan

dan Taylor (1993) dalam (Moleong, 2005) metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang di amati. Data primer pada penelitian ini data berupa hasil wawancara dengan pengasuh dan anak terlantar yang memberikan informasi yang berhubungan dengan penelitian peneliti. Selain dari hasil wawancara, adapun data primer dalam penelitian ini adalah observasi atau pengamatan secara langsung yang peneliti lakukan di UPT Panti Sosial Pengasuh Anak selama proses penelitian sesuai dengan kebutuhan data peneliti. Data sekunder pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari lembaga atau instansi tertentu (Sutinah, 2011). Data ini umumnya berupa bukti, catatan yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan).

HASIL DAN DISKUSI

Secara keseluruhan anak asuh di UPT Panti Sosial Pengasuh Anak ini berjumlah 30 Anak Asuh, dengan jumlah 15 anak terlantar yang berasal dari 17 anak operan Ex Tuna Bangsa dan sisanya merupakan anak yang diterima langsung di panti tersebut. Terdapat 17 orang anak asuh yang berasal dari panti eks. Yayasan Tunas Bangsa, merupakan korban penelantaran anak oleh pengelola yayasan, sejak Februari 2017 dititipkan pelayanannya di UPT Panti Sosial Pengasuhan Anak (PSPA) Dinas Sosial Provinsi Riau.

Anak terlantar di Panti Sosial Pengasuh Anak (PSPA) ini menjalani pendidikan disekolah negeri yaitu Sekolah Dasar Negeri (SDN) 58 Pekanbaru dan 88 Pekanbaru, Sekolah Menengah Pertama (SMPN) 14 Pekanbaru dan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Pekanbaru. Pelayanan pengasuhan sosial di UPT PSPA ini memiliki maksimal batasan usia yaitu usia anak berusia 18 tahun sesuai ketentuan (UU No.23 Tahun 2003 Tentang Perlindungan Anak, yang telah di ubah dengan UU No. 35 tahun 2014 tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak, 2003), yang telah di ubah dengan UU No. 35 tahun 2014 tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak, dimana setelah 18 tahun, anak-anak asuh di panti ini diminta untuk meninggalkan panti

tersebut dan bisa menjalani kehidupan selanjutnya dengan sendiri dan mandiri.

Adapun hasil penelitian ini berdasarkan observasi, hasil wawancara dan dokumentasi kepada informan, penulis menemukan bahwa pengasuh di Panti Sosial Pengasuh Anak sudah menerapkan komunikasi empati dalam pola pengasuhan untuk membentuk sikap kemandirian anak asuh. Hanya saja dari ketujuh pengasuh yang ada dipanti, hanya ada beberapa pengasuh yang memahami dan mengetahui mengenai bagaimana cara berinteraksi dan berkomunikasi yang baik. Masih ada beberapa pengasuh yang masih belum bisa menepatkan posisinya dimana ketika menjadi seorang pengasuh dan tidak.

Empati adalah kemampuan untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain. Komunikasi empatik dilakukan dengan memahami dan mendengar orang lain terlebih dahulu. Rasa empati akan meningkatkan kemampuan seseorang untuk dapat menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang akan memudahkan penerima komunikasi menerimanya. Oleh karena itu memahami peraku komunikasi merupakan keharusan. (A.W, Suranto, 2011). Peran pengasuh dalam sebuah panti adalah menjadi Komunikator utama bagi anak-anak yang berada dipanti tersebut, segala sesuatu yang pengasuh lakukan secara tidak langsung itu akan berpengaruh besar bagi anak asuh yang berada di Panti Sosial Pengasuh Anak (PSPA) Kota Pekanbaru ini.

Aspek Afektif Komunikasi Empati Pengasuh

Aspek afektif merupakan perasaan positif atau negatif yang diasosiasikan dengan objek sikap. Aspek afektif terdiri dari perasaan mendalam, simpati, dan rasa peduli.

1. Perasaan Mendalam dan Simpati

Kedalaman hubungan interpersonal seseorang tidak lepas dari keterlibatan keterbukaan. Berdasarkan observasi peneliti di UPT Panti Sosial Pengasuh Anak (PSPA) kota Pekanbaru dapat dilihat bahwa pengasuh membentuk sikap kemandirian anak seperti membangun sebuah sikap kemandirian itu dengan menekankan pada keterbukaan dan bersifat dari sisi kemanusiaan pada anak terlantar dengan

memosisikan diri mereka adalah orang terdekatnya, tidak segan-segan para pengasuh terjun langsung dalam kegiatan sehari-hari mereka. Misalnya, anak terlantar yang sebelumnya hobby bernyanyi karena sempat disuruh ngamen maka pengasuhpun turut mengikuti cara bermain mereka selain itu pengasuh juga bercerita tentang masa kecil pengasuh, memberikan perhatian lebih, bersikap baik, menjadi segala sosok disaat mereka membutuhkan sosok itu, seperti ibu, kakak, sahabat dan teman. Dari hal ini sehingga membuat anak terlantarpun merasa nyaman dan tidak adanya batasan sehingga mulai dari situlah anak mulai terbuka kepada pengasuh.

Keterbukaan antara pengasuh dengan anak terlantar dalam membentuk sikap kemandirian di UPT Panti Sosial Pengasuh Anak (PSPA) ini ditunjukkan pengasuh memulai sikap terbuka dengan pendekatan kepada anak terlantar dan memosisikan dirinya adalah orang terdekat. Sedangkan sikap keterbukaan anak terlantar terhadap pengasuhnya adalah anak mau bercerita kepada pengasuh dengan kedekatan yang pengasuh lakukan. Dengan cara tersebut telah menimbulkan kedekatan antara pengasuh dan anak terlantar membuat anak merasa nyaman dan dengan adanya keterbukaan anak terhadap pengasuh membuat pengasuh lebih mudah dalam menyampaikan pesan-pesan, nasehat serta dalam mendidik anak.

Gambar 1.

Interaksi keterbukaan yang terjalin antara Pengasuh dengan anak terlantar



Sikap empati yang dilakukan antara pengasuh dengan anak terlantar di panti berupa ucapan verbal maupun tindakan yang non verbal. Sikap empati dalam ucapan verbal misalnya, pengasuh menawarkan diri ketika ada anak asuh yang dalam kesulitan, baik dari memakai baju, sampai mengambil barang-barang yang sulit

dijangkau. Sedangkan untuk sikap Empati secara Verbal yang dilakukan anak terlantar kepada pengasuh seperti anak dengan spontan mengucapkan rasa empati kepada pengasuh jika pengasuh dalam keadaan tidak sehat. Untuk sikap empati secara non verbal misalnya pengasuh langsung terjun untuk membantu anak asuh melalui tindakannya seperti, mengelus kepala anak dengan lembut bahkan menyuapkan makan anak terlantar. Sedangkan untuk sikap empati non verbal yang anak terlantar lakukan terhadap pengasuh adalah dengan membantu pengasuh dalam memakaikan baju bilal yang menjadi anak asuh terkecil dipanti itu, mengambilkan sesuatu yang pengasuh butuhkan dengan cepat.

Sikap empati pengasuh dengan anak terlantar dan anak terlantar terhadap pengasuh dalam membentuk sikap kemandirian di UPT Panti Sosial Pengasuh Anak (PSPA) dilakukan dengan sikap empati secara Verbal dan Non verbal. Dengan cara empati yang pengasuh lakukan kepada anak terlantar membuat anak merasa nyaman dan merasa lebih dekat dengan pengasuhnya dan dengan sikap empati yang anak miliki terhadap pengasuh, membuat pengasuh lebih mudah dalam membentuk sikap kemandirian anak-anak asuh di panti ini. Dengan adanya beberapa sikap empati pengasuh dengan anak dan anak dengan pengasuh membuat anak dan pengasuh merasa nyaman, lebih dihargai dan disayangi dengan sepenuh hati.

Gambar 2.

Sikap Empati yang dilakukan pengasuh



2. Rasa Peduli

Rasa peduli yang dilakukan oleh salah satu pengasuh pada saat itu dinilai dari sikap mendukung yang peneliti lihat melalui observasi adanya Suport atau menguatkan serta

mengajarkan anak terlantar langsung dalam mengerjakan Tugas yang diberikan oleh guru di sekolahnya. Selain itu, sikap mendukung yang diberikan oleh salah satu pengasuh kepada beberapa anak terlantar adalah dengan memotivasi mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan sehingga mereka bertambah semangat dalam menyelesaikan tugasnya.

Sikap mendukung antara pengasuh dengan anak terlantar dan anak dengan pengasuh dalam membentuk sikap kemandirian di UPT Panti Sosial Pengasuh Anak (PSPA) ditunjukkan adanya sikap pengasuh yang peduli serta mendukung apapun yang dilakukan anak terlantar selagi itu masih positif.

Gambar 3.

Dukungan yang dilakukan pengasuh



Aspek Kognitif Komunikasi Empati Pengasuh

Aspek kognitif terdiri dari pemikiran seseorang mengenai objek tertentu, seperti fakta, pengetahuan, dan keyakinan. Aspek kognitif yang ditemukan dalam menumbuhkan kemandirian anak terlantar, yakni:

1. Hubungan Baik

Secara langsung peneliti melihat bahwa banyak perasaan positif atau perilaku positif yang pengasuh dan semua pihak dipanti ini lakukan demi perkembangan anak dipanti ini. Salah satunya adalah adanya kerja sama pengasuh dengan kerohanian di panti ini seperti Belajar iqro' dasar, Belajar Tahsin/Tajwid bacaan Al Quran, Belajar Fiiqih ibadah, Akidah Ahlak, dan Mukhadaroh, Bimbingan Shalat 5 waktu berjamaah, Bimbingan menghafal surat pendek,

Menghafal doa sehari-hari dan Didikan subuh yang dilakukan setiap sabtu subuh, setiap melakukan sholat lima waktu anak laki-lakinya diminta memimpin doa sehingga memang anak bisa terlatih menjadi memiliki sikap perasaan positif dan berperilaku positif dapat membedakan mana yang baik dan tidak. Melalui kegiatan ini pengasuh dan anak terlantar membentuk hubungan atas pembentuk sikap positif agar hubungan yang terbentuk bernilai positif dan baik.

Hubungan antara pengasuh dengan anak terlantar dan anak dengan pengasuh dalam membentuk sikap kemandirian di UPT Panti Sosial Pengasuh Anak (PSPA) dilakukan dengan Verbal dan non verbal. Secara verbal pengasuh melakukannya dengan adanya kerjasama yang pengasuh lakukan dengan pihak kerohanian hal ini mendukung untuk membuat dan membimbing anak lebih berakhlak baik dan tentunya dapat mandiri secara dan jasmani dan rohaninya. Sedangkan sikap perilaku positif anak terhadap pengasuhnya secara lisan dan tindakan seperti membantu pengasuh dalam membersihkan asrama dan ruangan makan. Dengan adanya beberapa sikap perasaan positif yang sudah peneliti sampaikan diatas membuat pengasuh dan anak saling merasa bertanggung jawab dan terlatih untuk tepat waktu dan melakukan segala kegiatannya.

CONCLUSION

Dari uraian hasil penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang komunikasi empati pengasuh dengan anak terlantar dalam pola pengasuhan membentuk sikap kemandirian berdasarkan perspektif humanistik ini cukup efektif di UPT Panti Sosial Pengasuh Anak (PSPA) Kota Pekanbaru, namun masih ada beberapa pengasuh yang perlu memahami dan mengerti bagaimana berinteraksi dan berkomunikasi yang baik kepada anak terlantar dan sesamanya. Selanjutnya peneliti rasa perlu untuk menghadirkan kenyamanan, memperhatikan anak telantar baik secara verbal maupun non

2. Sikap Kesamaan

Kesamaan yang dilakukan pengasuh dalam pembentukan kemandirian anak terlantar di panti ini adalah tidak pernah membedakan anak asuhnya. Kesetaraan yang lain pengasuh lakukan adalah dengan memposisikan diri seolah-olah tidak terlalu pintar dan hebat dihadapan mereka. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap salah satu pengasuh di UPT Panti sosial pengasuh anak ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa sikap kesamaan yang dilakukan oleh pengasuh dengan anak dalam membentuk sikap kemandiriannya adalah dengan cara tanpa membedakan mereka, tanpa melihtakan kebiasaan pengasuh dalam artian menyombongkan segala sesuatu yang pengasuh punya dan bisa. Selain itu pengasuh juga mengajarkan kepada anak asuh untuk tidak pernah melihat seseorang dari bulu (asal usulnya) karena pengasuh mengajarkan bahwa mereka dipanti ini semua sama dan keluarga.

Kesamaan yang dilakukan oleh pengasuh dengan anak terlantar dan anak dengan pengasuh dalam membentuk sikap kemandirian di UPT Panti Sosial Pengasuh Anak (PSPA) ditujukan dengan adanya sikap menghargai dan menumbuhkan perasaan saling bernilai. Sikap kesamaan ini akan berdampak pada semangat anak dalam belajar sehingga membuat anak lebih siap dan mandiri dalam menjalani hidup kedepannya

verbal, menghadirkan inovasi-inovasi terbaru, memperhatikan sikap dan hubungan dengan kebaikan yang dapat ditiru ketika berkomunikasi dengan anak asuh, serta memberikan seminar-seminar dan pelatihan dalam rangka meningkatkan kualitas pengasuh profesional melalui sikap empati untuk pengasuhan mencapai kemandirian anak yang diharapkan khususnya dari binaan UPT Panti Sosial Pengasuh Anak (PSPA) Kota Pekanbaru.

REFERENCE

A.W, Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Bagong Suyanto dan Sutinah, 2011. *Metode Penelitian Sosial Sebagai Alternatif Pendekatan edisi Revisi*, Jakarta : Kencana
- Masturi, A. (2010). Membangun relasi sosial melalui komunikasi empatik (Perspektif Psikologi Komunikasi). *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 4(1), 14-31.
- Mc Cartney, K. & Dearing, E., (Ed). (2002). *Child Development*. Mc Millan Refference USA
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Parker, D. (2005). *Menumbuhkan Kemandirian dan Harga Diri Anak*. Prestasi Putakarya.
- Sukerelawati. 2019. *Komunikasi Interpersonal Membentuk Sikap Remaja*. Bogor: PT. Penerbit IPB Press.
- RI, Departemen Sosial. 2004. *Panduan Umum Program Kesejahteraan Sosial Esa, Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Indoensia*.
- Undang-Undang No 11 Tahun 2009 tentang Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial., (2009).
- UU No.23 Tahun 2003 Tentang Perlindungan Anak, yang telah di ubah dengan UU No. 35 tahun 2014 tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak, (2003).
- Yayu, N., Anisti, A., Hidayat, D., & Suhadi, M. (2019). Pendekatan intercultural communication pada public relations PT Santos dalam membangun komunikasi empati. *PRofesi Humas*, 4(1), 1-22.