

## KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEKERJA SOSIAL DALAM PENANGANAN KORBAN NAPZA

Idham Khalid<sup>1</sup>, Amrullah<sup>2</sup>

[idham.ntb@gmail.com](mailto:idham.ntb@gmail.com)<sup>1</sup>, [amrullah.msos@iaihnwlotim.ac.id](mailto:amrullah.msos@iaihnwlotim.ac.id)<sup>2</sup>

Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Hamzanwadi Nw Lombok Timur

### ABSTRAK

Keterampilan merupakan salah satu komponen yang melandasi keilmuan pekerja sosial dalam melakukan praktik penanganan. Dalam hal ini, keterampilan komunikasi merupakan salah satu bagian dari keterampilan yang harus dimiliki oleh pekerja sosial dalam melakukan aktivitas praktiknya. Dari konteks tersebut penelitian ini ingin merespon dua pertanyaan yaitu: Bagaimana penerapan keterampilan komunikasi interpersonal pekerja sosial dalam penanganan korban NAPZA. Kendala apa saja yang dihadapi pekerja sosial dalam penerapan keterampilan komunikasi interpersonal dalam praktik penanganan terhadap korban NAPZA. Guna memperoleh gambaran yang mendalam mengenai konsep tersebut, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang mana peneliti mencoba untuk menggambarkan subyek penelitian, metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisisnya peneliti menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan keterampilan komunikasi interpersonal pekerja sosial dalam praktiknya menerapkan konsep mendengar aktif, berfikir sebelum mengeluarkan kata-kata, tidak selalu merasa benar, dan memiliki sikap terbuka. Namun dalam penerapan konsep tersebut tentu ada hal yang menjadi penghambat atau kendala dalam penerapan komunikasi interpersonal. Di lihat dari sisi pekerja sosial yang menjadi penghambat adalah pesan terlalu banyak dan kompleksitas pesan, sedangkan dilihat dari sisi klien adalah klien tidak mendengarkan pesan yang disampaikan dan sikap klien yang reaktif, dalam hal ini yang dirangkum menjadi kendala internal dan eksternal yang berasal dari dalam diri pekerja sosial maupun dari luar dirinya.

**Kata Kunci:** Keterampilan, Komunikasi Interpersonal, Pekerja Sosial.

### PENDAHULUAN

Berdasarkan data Laporan Akhir Survei Nasional Perkembangan Penyalahguna Narkoba Tahun Anggaran 2014, angka penyalahguna narkoba mencapai 3,8-4,1 juta jiwa dari total seluruh penduduk Indonesia.<sup>1</sup> Pada tahun 2015, angka penyalahguna narkoba mencapai 5,1 juta dari total seluruh penduduk Indonesia.<sup>2</sup> Sedangkan menurut Kementerian Kesehatan RI, data dan informasi penyalahgunaan narkoba masih sangat sulit diperoleh hanya berupa perkiraan angka estimasi semata, hal ini disebabkan karena: 1) sebagian besar penyalah guna tidak muncul kepermukaan, karena stigma yang ada di masyarakat, takut dilaporkan, dan lain sebagainya. 2) belum ada sistem laporan yang baku (pelaporan yang sifatnya baku hanya ada di Rumah Sakit). 3) penyalahguna yang datang ke pusat-pusat pengobatan dan rehabilitasi hanya sebagian kecil. 4) penyebaran penyalah guna tidak merata sehingga sulit membuat sampling, dan 5) *community-based survey* sangat sulit dilakukan.<sup>3</sup>

Berdasarkan data di atas, ditinjau dari penyebarannya narkoba mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pencegahan peredaran narkoba tidak hanya melibatkan

<sup>1</sup> Laporan Akhir Survei Nasional Perkembangan Penyalahguna Narkoba Tahun Anggaran 2014.

<sup>2</sup> Tim PresidenRI.go.id, *2 Tahun Pemerintahan JOKOWI-JK Akselerasi Mewujudkan Indonesia Sentris* (Jakarta: Tim PresidenRI, 2016), hlm. 74.

<sup>3</sup> KemenKes, *Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan*, (Kementerian Kesehatan RI semester I, 2014), hlm. 2-5.

pemerintah semata namun dalam tingkat paling bawah pun harus dilibatkan terutama keluarga dan masyarakat, bagaimanapun ketatnya kebijakan serta hukuman yang diberikan kepada para pelaku/pengedar kalau keluarga dan masyarakat tidak memiliki andil dalam pencegahan dan peredaran narkoba maka korban akan semakin berjatuh. Hal ini bisa dilihat dari jumlah korban penyalahgunaan narkoba yang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan.

Dalam rangka menekan laju pertumbuhan penyalahgunaan narkoba, presiden menekankan agar semua unsur bersinergi mulai dari BNN, Polri, kementerian/lembaga, LSM dan masyarakat. Semuanya harus betul-betul melakukan langkah-langkah yang terpadu untuk melawan narkoba, bukan hanya sebagai rutinitas harian dan tidak peduli pada lingkungan sekitar.<sup>4</sup> Penyalahgunaan narkoba merupakan perilaku yang lebih banyak membawa dampak negatif (kerugian) daripada dampak positif (manfaat) yang diberikan, hal ini berdampak serius bagi fisik, psikis, sosial, keluarga maupun masyarakat terhadap individu yang bersangkutan.

Dengan keberadaan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau lembaga rehabilitasi memiliki andil dalam menekan laju pertumbuhan sekaligus sebagai lembaga yang berfugsi sebagai media rehabilitatif bagi para korban penyalahgunaan narkoba,<sup>5</sup> mengingat bangsa Indonesia menargetkan bebas dari narkoba.<sup>6</sup> Hal demikian membuat para pekerja sosial sebagai salah satu dari pelaku perubahan sosial memiliki andil dalam mengembalikan korban ke keadaan semula (pulih). Namun dalam proses rehabilitasi tersebut tentu tidak mudah dilakukan karena korban mengalami gangguan mental/syaraf pada otak.

Mengingat kondisi tersebut, seorang pelaku perubahan dituntut untuk memiliki keterampilan, menjadi seorang yang terampil haruslah memiliki ilmu sebagai dasar, karena wawasan yang benar akan menuntun pada tindakan yang benar. Socrates mengatakan “*seseorang yang mengetahui apa yang baik, akan berbuat baik*”.<sup>7</sup> Seorang yang terampil pastilah memiliki ilmu, ilmu tersebut jelas tergambar dalam keterampilan yang dia kuasai. Namun di sisi lain, seseorang yang memiliki ilmu belum tentu dapat terampil dalam mempraktikkannya, namun tetap dia mengetahui kebenaran ilmu tersebut. Ilmu diasah dengan fikir, keterampilan diasah dengan gerak.<sup>8</sup>

Keterampilan dalam tindakan intervensi pekerja sosial adalah melakukan perubahan pada level mikro, mezzo dan makro.<sup>9</sup> Pada level mikro pekerja sosial pada umumnya menggunakan metode *case work* dalam menolong individu dan keluarga secara kasus-perkasus. Sementara Midgley dalam Abdul Najib, menjelaskan bahwa sifat dasar yang penting mengenai pekerjaan sosial dengan individu (*case work*) adalah individualisasi, maksudnya ialah mereka yang mengalami masalah sosial harus dibantu sebagai perseorangan dan sebagai individu.<sup>10</sup> Oleh karena itu pekerja sosial percaya bahwa masalah sosial merupakan masalah individu, usaha-usaha pekerjaan sosial ditujukan untuk menolong para korban NAPZA yang terlibat.<sup>11</sup>

---

<sup>4</sup> Tim PresidenRI.go.d, 2 Tahun,,, hlm. 72-73

<sup>5</sup> <http://id.wikipedia.org> di akses pada tanggal 23 Desember 2016.

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> Jostein Garden, *Dunia Shophie*, Penerjemah: Rahmani Astuti, cetakan ke XVI Edisi Gold (Yogyakarta: Mizan, 2015) hlm. 124.

<sup>8</sup> Asep Johidi, *Epistemologi Ilmu Kesejahteraan Sosial Perjalanan Dialektika Memahami Anatomi Pekerjaan Sosial Profesional* (Yogyakarta: Samudra Biru, 2016), hlm. 58

<sup>10</sup> Abdul Najib, *Integrasi Pekerjaan Sosial Pengembangan Masyarakat dan Pemberdayaan Masyarakat* (Yogyakarta: Semesta Ilmu, 2016), hlm. 78-79

<sup>11</sup> Haryanto, *Rehabilitasi dan Pekerjaan Sosial*, (Yogyakarta: Jurusan Pendidikan Luar Biasa Fakultas Ilmu Pendidikan UNY, 2009), hlm. 2-5

Sedangkan, Felix Bistek menyebutnya dengan *Casework Relationship*, yaitu reaksi terhadap sikap-sikap dan emosi-emosi yang dinamis antara *case worker* dan klien dengan tujuan pertolongan yaitu klien mencapai suatu penyesuaian yang lebih baik antara klien dengan klien. Bistek mengidentifikasi prinsip *relationship* menjadi tujuh bagian: *individualisasi, purposeful feeling, controled emotional environment, acceptance, nonjudgemental attitude, clien-self determination dan confidentiality*. Perelaman menambahkan bahwa *casework* merupakan seseorang yang mempunyai suatu masalah yang datang kepada pekerja sosial profesional untuk membantunya melalui suatu proses.<sup>12</sup>

Dengan demikian, keberadaan Lembaga Rehabilitasi sebagai lembaga yang menaungi korban penyalahguna NAPZA memiliki peran-pungsi dalam penanganan kasus korban (klien). Korban penyalahguna tidak hanya berasal dari dalam daerah namun kebanyakan berasal dari luar daerah pulau jawa.<sup>13</sup> Untuk itulah penggunaan keterampilan dan metode yang tepat dalam tindakan intervensi sangat dibutuhkan. Pekerja sosial sebagai salah satu pelaku perubahan dituntut untuk mampu menerapkan atau mengeksplorasi berbagai media dengan terampil, keterampilan pekerjaan sosial diartikan sebagai kemampuan dalam menggunakan kecakapan dan keahliannya dalam melakukan tindakan praktik.<sup>14</sup>

Sifat, jenis dan kualitas interaksi mulai dibentuk pada titik ini, korban akan membuat keputusan tentang apakah seorang pekerja sosial dapat menyediakan pertolongan yang dibutuhkan? apakah pekerja sosial dapat dipercaya? dan apakah pekerja sosial memiliki kemampuan untuk memahami klien dalam situasi tersebut? Pertanyaan-pertanyaan seperti ini seringkali muncul dalam diri seorang klien.<sup>15</sup> Untuk menghindari hal-hal yang demikian, perlu bagi pekerja sosial untuk mengumpulkan berbagai informasi tentang diri seorang klien, misalnya membaca catatan-catatan dari pekerja sosial yang menangani klien sebelumnya, faktor lingkungan, sosial dan budaya pun perlu dipertimbangkan. Jika hal demikian sudah dikuasi oleh pekerja sosial maka iya akan berusaha untuk membuat klien merasa nyaman pada pertemuan awal dalam membangun hubungan dengan seorang klien. Jika sebaliknya, klien akan merasa cemas tentang tujuan dari interaksi tersebut dan datang dari suatu budaya yang menggunakan sedikit kata-kata, perasaan tertekan, dikucilkan dan lain sebagainya.

Usaha untuk terus membantu memperbaiki dan meningkatkan kemampuan komunikasi dengan klien hendaknya dilakukan upaya secara khusus untuk menunjukkan kepada klien mengenai adanya pesan-pesan yang sifatnya kontradiktif yang mungkin dilakukan klien pada tingkat komunikasi yang berbeda-beda, dengan jalan demikian klien menjadi sadar terhadap pola-pola komunikasinya yang kurang baik dan tidak efektif. Menjadi pendengar yang baik hendaknya pekerja sosial menggunakan segenap indra sehingga dapat menangkap makna pesan-pesan yang disampaikan baik yang verbal maupun nonverbal.<sup>16</sup>

Mengingat para klien memiliki latar belakang budayadan bahasa yang berbeda. Perbedaan memiliki tingkat kesulitan yang lebih tinggi daripada berada dalam wilayah yang sama, salah dalam menyampaikan namun dengan tujuan yang benar bisa jadi bumerang bagi pekerja sosial karena bisa jadi klien salah dalam menafsirkan komunikasi

---

<sup>12</sup> Louise C. Johnson, *Praktik Pekerjaan Sosial*,, hal. 19-20

<sup>13</sup> Berdasarkan hasil observasi awal yang disampaikan oleh salah satu pekerja sosial di lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta bahwa klien berasal dari, Sumatra, Kalimantan dan Ambon. Pada tanggal 13 Januari 2017.

<sup>14</sup> Abdul Najib, *Integrasi Pekerjaan Sosial*,, hlm. 95-96.

<sup>15</sup> *Ibid.*,, hlm. 111.

<sup>16</sup> *Ibid.*,, hlm. 9-10

yang disampaikan baik, dalam bentuk verbal maupun nonverbal.<sup>17</sup> Untuk itulah keterampilan dalam mengembalikan keberfungsian sosial seseorang dalam memberi pertolongan secara efektif menuntut kompetensi komunikasi.<sup>18</sup>

Dengan demikian, keberadaan pekerja sosial sebagai profesi yang diarahkan untuk memperbaiki kondisi klien dan mengurangi kesulitan-kesulitan yang bertujuan untuk memenuhi mandat kesejahteraan dan kualitas kehidupannya, maka peneliti tertarik untuk meneliti atau mengkaji lebih jauh tentang “Penerapan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pekerjaan Sosial dalam Penangan Korban NAPZA khususnya di Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta”, karena keterampilan pekerjaan sosial menunjang dalam proses perubahan tersebut, terutama dalam hal komunikasi yang dibangun oleh pekerja sosial itu sendiri.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, kepercayaan, sikap, persepsi, dan berbagai pemikiran manusia secara individu maupun kelompok.<sup>19</sup> Untuk menghasilkan data deskriptif berupa data liasan dari orang-orang dan pelaku yang diamati.<sup>20</sup> Dalam hal ini peneliti bermaksud untuk memahami situasi sosial yang terjadi secara mendalam, menemukan pola, hipotesis, dan teori yang berkaitan dengan penelitian ini.<sup>21</sup> Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah pekerja sosial yang ada di Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta. Sedangkan obyek yang diteliti adalah para pekerja sosial dalam menerapkan keterampilannya dengan korban Napza. Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, observasi, data teknik dokumentasi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, kepercayaan, sikap, persepsi, dan berbagai pemikiran manusia secara individu maupun kelompok.<sup>22</sup> Untuk menghasilkan data deskriptif berupa data liasan dari orang-orang dan pelaku yang diamati.<sup>23</sup> Dalam hal ini peneliti bermaksud untuk memahami situasi sosial yang terjadi secara mendalam, menemukan pola, hipotesis, dan teori yang berkaitan dengan penelitian ini.<sup>24</sup> Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah pekerja sosial yang ada di Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta. Sedangkan obyek yang diteliti adalah para pekerja sosial dalam menerapkan keterampilannya dengan korban Napza. Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, observasi, data teknik dokumentasi.

---

<sup>17</sup> Mohammad Shoelhi, *Komunikasi Lintas Budaya dalam Dinamika Komunikasi Internasional* (Bandung: IKAPI, 2015), hlm. 18-25,

<sup>18</sup> Achlis, *Komunikasi Dan Relasi Pertolongan Dalam Pekerjaan Sosial*, (Bandung: Senat Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesejahteraan Sosial Bandung, 1983) hlm. 5-6.

<sup>19</sup> Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hlm. 13.

<sup>20</sup> Deddy Mulyana, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 3-6.

<sup>21</sup> Deddy Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 16-17.

<sup>22</sup> Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hlm. 13.

<sup>23</sup> Deddy Mulyana, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 3-6.

<sup>24</sup> Deddy Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 16-17.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta terletak di Sleman Yogyakarta. Lembaga ini merupakan tempat pemulihan yang berlandaskan hidup berkomunitas yang mempunyai fokus pada pelayanan adiksi Narkotika, Alkohol, Psikotropika, dan Zat Adiktif lainnya (NAPZA), berbagai masalah yang berkaitan dengan pecandu dan adiksi. Keberadaan lembaga ini bertujuan untuk membantu klien dalam menemukan kebermaknaan hidup yang lebih bermakna, baik secara fisik, mental, sosial dan spiritual. Tujuan Lembaga ini untuk membantu pecandu kembali pada kehidupan yang sehat, pulih dari kecanduan mereka, serta membantu memperoleh kembali harapan dan keyakinan lewat hidup teratur dan terarah. Mengembalikan keseimbangan dan fungsi seseorang yang telah mengalami disfungsi atau kerusakan fisik, mental, emosional, dan spiritual sehingga kualitas hidup menjadi lebih baik.<sup>25</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial RI nomor 26 tahun 2012 tentang standar rehabilitasi sosial korban narkotika, psikotropika, dan zat adiktif lainnya, maka tujuan standar rehabilitasi sosial penyalahgunaan NAPZA yaitu:

1. Menjadi acuan dalam melaksanakan rehabilitasi sosial bagi korban NAPZA,
2. Memberikan perlindungan terhadap korban dari kesalahan praktik,
3. Memberikan arah dan pedoman kinerja bagi penyelenggara rehabilitasi sosial korban penyalahgunaan NAPZA dan,
4. Meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan penyelenggara rehabilitasi sosial korban penyalahgunaan NAPZA.

Mengacu dari standar tersebut, maka Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta menggunakan indikator keberhasilan korban dan program yaitu:<sup>26</sup>

1. Indikator Keberhasilan *Clean and Sober*
  - *Clean* yaitu: tidak menggunakan napza lagi dan mampu menghilangkan keinginan untuk menyalahgunakan NAPZA.
  - *Sober* yaitu: menimbulkan keinginan hidup sehat, tidak bergaul dengan komunitas pelaku penyalahguna NAPZA, mampu mengendalikan diri dan mempunyai semangat tinggi dalam belajar maupun bekerja, dan mampu beradaptasi dengan lingkungan baik terhadap norma-norma yang berlaku.
2. Indikator Keberhasilan Program
  - Berkurangnya angka drop out
  - Berkurangnya angka kabur/split
  - Berkurangnya angka relapse, adanya peningkatan status kehidupan

### **Penerapan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial dalam Penanganan Korban Napza**

Dari waktu ke waktu komunikasi selalu mengalami perkembangan, cara komunikasi berkembang ketika orang-orang menyebar ke tempat-tempat baru untuk menemukan dan mengatasi problem-problem baru. Dalam berbagai aktifitas sehari-hari pun komunikasi seringkali dilakukan dalam keadaan apapun, tanpa disadari komunikasi seringkali memberikan pesan untuk selalu ditafsirkan dalam berbagai aktifitas, baik aktifitas dalam bekerja maupun dalam bertutur sapa dengan sahabat, masyarakat, rekan seprofesi. maupun rekan bisnis/kerja. Tanpa komunikasi individu tidak akan pernah berkembang, ia menekankan betapa pentingnya berkomunikasi.<sup>27</sup> Dalam hal ini, komunikasi memainkan

<sup>25</sup> Ibid.,

<sup>26</sup> Wawancara dengan Pak Agus selaku program manajer Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta, pada tanggal 29 April 2017

<sup>27</sup> Deddy Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 77

peran penting bagi manusia modern yang cara berfikirnya tidak spekulatif tetapi berdasarkan logika dan rasional dalam melakukan berbagai aktivitas. Kegiatan dan aktivitasnya akan terselenggara dengan baik melalui proses komunikasi antar individu.<sup>28</sup>

Pekerja sosial sebagai salah satu profesi yang lebih banyak menggunakan komunikasi sebagai alat untuk memberikan pertolongan dari awal hingga akhir (*treatment*). Komunikasi pekerja sosial dengan klien terbentuk sejak awal kehadiran dan kesiapan klien dalam rangka proses rehabilitasi. Hal ini terlihat ketika pekerja sosial melakukan assesmen, *planing of intervension*, *intervention*, dan terminasi dalam membangun keberhasilan dalam proses rehabilitasi. Adapun kegiatan dan proses pertolongan yang dilakukan oleh pekerja sosial dalam rangka membangun hubungan yang lebih intensif terlihat bagaimana pekerja sosial ketika mengawali sebuah kontrak kesepakatan. Sebagaimana prosedur yang berlaku di Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta yang mesti diikuti oleh klien dalam menjalankan proses pelayanan.<sup>29</sup>

Jadi kontrak kesepakatan merupakan suatu perumusan dan persetujuan kerja guna memperlancar pemecahan masalah guna mendapatkan layanan rehabilitasi di lembaga. Dengan hal ini, maka apa yang menjadi tujuan dari sebuah kontrak adalah mengikuti dan menerima semua aturan yang berlaku demi kesembuhan klien. Menetapkan dan menghasilkan suatu kontrak yang baik, dalam hal ini pekerja sosial Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta menerapkan strategi dan teknik sebagai berikut:<sup>30</sup>

- Membuat relasi dengan pihak-pihak yang terlibat. Dalam hal ini pekerja sosial membicarakan kontrak dan menciptakan relasi dengan sistem-sistem dasar yang terlibat (klien, sasaran, kegiatan dan sistem pelaksanaan perubahan). Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan hubungan yang harmonis.
- Penentuan tujuan kontrak. Tujuan kontrak yang dibangun oleh pekerja sosial dengan klien perlu dirumuskan dan ditetapkan, hal ini berguna untuk mempermudah dalam mengajak klien maupun sistem pelaksana perubahan dalam melakukan kerjasama. Penentuan tujuan kontrak ini merupakan hal-hal yang harus diikuti nantinya ketika sudah berada di lembaga, mengikuti berbagai kegiatan-kegiatan harian yang ada di lembaga.
- Penjelasan tentang kontrak. Dalam hal ini pekerja sosial menjelaskan tentang hal-hal yang berkaitan dengan kontrak, kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan kedepannya dengan klien demi memperlancar tujuan dari proses rehabilitasi. Tugas dan peran yang dilaksanakan oleh masing-masing yang terlibat mengenai apa saja yang tidak boleh dilakukan karena akan dapat menghambat jalannya pencapaian tujuan maupun yang boleh dilakukan kedepannya.

Dengan demikian, dari perumusan dan penetapan suatu kontak kesepakatan yang dilakukan secara timbal balik antara pekerja sosial dengan klien merupakan proses yang cukup penting, cara tersebut dapat memberikan gambaran dan kejelasan bagi klien tentang apa yang secara realistis dapat diharapkan dan dilakukan.

Pada prinsip dasar filosofi pelayanan manusia “yang mendasari perubahan harus datang dari dalam, tetapi kekuatan-kekuatan dari luar dapat mewujudkan perubahan tersebut”.<sup>31</sup> Untuk itulah keinginan yang dalam untuk berubah dari seorang klien harus benar-benar kuat, sementara di satu sisi para pelaku perubahan sebagai kekuatan dari luar tinggal memainkan perannya masing-masing dalam mendampingi klien sesuai dengan

---

<sup>28</sup> Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), hlm. 1

<sup>29</sup> Dokumen Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta 2017.

<sup>30</sup> Wawancara dengan, Fery, Asti, dan Pipit pada tanggal 10 April 2017.

<sup>31</sup> Dwi Heru Sukoco, *Profesi Pekerjaan Sosial dan Proses pertolongannya* (Bandung: Koperasi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesejahteraan Sosial Bandung, 1991), hlm. 145

keilmuan dan praktiknya masing-masing dalam memberikan layanan.

Dwi Heru Sukoco menyatakan perubahan pada klien terjadi apabila klien berada dalam kondisi:<sup>32</sup> Pertama, berani mengambil keputusan yang rasional di dalam usaha mencapai kepuasan diri yang lebih besar dan menghindari rasa sakit serta rasa nyaman. Kedua, mau belajar menghadapi dan menerima konsekuensi-konsekuensi yang tidak enak yang tidak dapat dielakkan, yaitu apa yang dikerjakan untuk mencapai kepuasan dan kebahagiaan ternyata tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Ketiga, berubah melalui perkembangan relationshipnya, yaitu kebutuhan emosional yang terpenuhi secara memadai dan dapat mempertahankannya dengan baik secara tidak kaku dan tidak menjadi hambatan. Keempat, perubahan terjadi sebagai akibat dari mempelajari tingkah laku seseorang dengan cara yang berbeda sehingga memancing untuk melakukan perubahan dengan cara yang berbeda pula. Kelima, keinginan untuk beradaptasi terhadap tuntutan perubahan sistem sosial, dimana mereka merupakan bagian dari sistem sosial tersebut. Terakhir, mempunyai harapan-harapan tertentu yang dijanjikan orang lain (*rewards*), yang menjadi daya dukung untuk melakukan proses perubahan.

Dari beberapa uraian di atas, maka penting bagi seorang klien untuk melihat keinginan dalam diri pribadinya untuk menjalani proses perubahan, untuk itulah peran dan fungsi pekerja sosial Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta perlu dikomunikasikan dengan klien untuk melihat sejauh mana keinginan seorang klien untuk terlepas dari jeratan NAPZA. Hal ini bertujuan untuk melihat sejauh mana keinginan dari seorang klien untuk berubah. Mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan keberhasilan dan keberlanjutan dalam proses perubahan sangat penting, baik oleh pihak lembaga maupun pekerja sosial itu sendiri.

Komunikasi interpersonal pekerja sosial dalam melakukan penanganan terhadap klien memberikan kesan tersendiri sesuai dengan pengalaman dan keilmuan masing-masing dalam proses pertolongan.<sup>33</sup> Hal ini dikarenakan setiap individu memiliki keunikan dan kelebihan masing-masing, baik pekerja sosial itu sendiri maupun seorang klien.<sup>34</sup> Dalam hal ini pengetahuan dan keterampilan pekerja sosial dalam memahami berbagai perbedaan yang terdapat dalam diri seorang klien memudahkan untuk proses pertolongan tersebut.

Sebagaimana hasil wawancara dengan pekerja sosial Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta, ada beberapa hal penting yang menjadi daya dukung pekerja sosial dalam membangun komunikasi dengan klien dalam rangka memberikan proses layanan, antara lain sebagai berikut:<sup>35</sup>

#### 1. Kredibilitas dan daya tarik

Kredibilitas ialah kewibawaan pekerja sosial dihadapan klien. Kredibilitas pekerja sosial yang tinggi memberi pengaruh terhadap pesan yang disampaikan pekerja sosial kepada klien. Begitupun dengan daya tarik pekerja sosial akan menarik simpati para klien yang pada akhirnya akan menerima pesan yang disampaikan pekerja sosial dengan mudah. Kredibilitas dan daya tarik yang dimiliki oleh pekerja sosial secara cepat memberi pengaruh terhadap klien, hal ini terlihat ketika pekerja sosial berhadapan dengan klien.

Sebagaimana hasil pengamatan peneliti ketika berada di lembaga, saat dimana peneliti melihat pekerja sosial berintraksi dengan kliennya. Salah seorang klien mendekati

---

<sup>32</sup> Ibid., hlm. 142-144.

<sup>33</sup> Wawancara dengan Asti pada tanggal, 13 Mei 2017

<sup>34</sup> Juda Damanik, *Pekerja Sosial Untuk SMK* (Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Dapertemen Pendidikan nasional, 2008), hlm. 129.

<sup>35</sup> Wawancara dengan Asti, Fery dan Pipit Pekerja sosial Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta, pada tanggal 6 Mei 2017.

pekerja sosial dan menanyakan kabar serta kegiatan yang akan dilakukan pada hari itu, pekerja sosial berpakaian dengan rapi, bersih dan percaya diri.<sup>36</sup> Hal ini menandakan bahwa kedekatan pekerja sosial dengan klien begitu erat, yang sudah dibangun dari awal dengan kepercayaan dan kemampuan dalam menarik perhatian klien dengan kepribadian yang baik. Dalam Suranto menyebutnya sebagai grooming.<sup>37</sup> Berpenampilan menarik memiliki arti penting sebagai salah satu kunci sukses untuk dapat menjalin hubungan atau intraksi yang harmonis. Sebaliknya apabila penampilan diri ini diabaikan dapat mengakibatkan dampak yang merugikan, baik secara pribadi maupun kelembagaan.

## 2. Kemampuan intelektual dan tingkat kecakapan

Sebagai tenaga ahli yang terdidik secara teoritis pekerja sosial menguasai dari segi keilmuan yang didapat selama menempuh pendidikan kesejahteraan sosial maupun pekerjaan sosial. Ditambah dengan pengalaman-pengalaman yang didapat dilapangan selama berhadapan dengan klien maupun dengan masyarakat secara umum. Hal ini lah yang menjadi daya dukung pekerja sosial Lembaga Rehabilitasi Kunci dalam menguasai kemampuan dalam pemecahan masalah maupun menangani korban NAPZA.

Begitupun dengan kemampuan intelektual pekerja sosial sangat diperulukan terutama dalam menganalisis berbagai kondisi-kondisi yang dialami klien. Kemampuan inilah yang membantu dalam melihat berbagai persoalan yang dihadapi klien dalam mengaitkan dari berbagai sumber masalah yang terdapat dalam klien. Kemampuan dalam menganalisis suatu kondisi sehingga bisa diwujudkan dengan cara berdiskusi sesuai dengan kondisi klien masing-masing.

## 3. Kepercayaan

Kepercayaan yaitu kemampuan pekerja sosial dalam menanamkan keyakinan terhadap klien. Percaya terhadap kemampuan dalam menangani klien adalah bagian terpenting dalam membangun sebuah kepercayaan, hal ini dilakukan dengan tujuan mengakses berbagai informasi yang berkaitan dengan masalah klien. Saling mempercayai dalam sebuah relasi adalah sebuah keharusan, hal dilakukan pada saat mereka harus mengambil resiko dengan cara saling mengungkapkan lebih banyak tentang pikiran, perasaan, dan reaksi mereka terhadap situasi yang dihadapi, atau dengan cara saling menunjukkan penerimaan, dan kerja sama.

Sikap saling percaya dalam menjalin hubungan interpersonal dari berbagai situasi akan mempermudah dalam mencapai apa yang diinginkan, sesuai dengan harapan dan keinginan demi tujuan perubahan. Sebagaimana yang dinyatakan Shoelhi, bahwa tujuan dari komunikasi adalah mengubah sikap (*to change the attitude*), mengubah opini atau pandangan (*to change the opinion*), dan mengubah perilaku (*to change the behavior*).<sup>38</sup> Perubahan yang terjadi pada klien setidaknya terlihat ketika ia berada di lembaga dalam melihat dan memandang bagaimana ia seharusnya hidup kedepan, sebagaimana dalam prinsip dasar praktik pekerjaan sosial adalah penentuan nasib sendiri.

## 4. Peka terhadap lingkungan sosial

Kemampuan untuk memahami situasi lingkungan tempat kerja atau lembaga dalam menghadapi klien. Kepekaan sosial sangat penting dalam melihat berbagai situasi yang terjadi baik terhadap klien maupun rekan sejawat yang ada di lembaga maupun lingkungan sosial lainnya. Hal ini penting dilakukan untuk membaca situasi yang tepat untuk melakukan wawancara terhadap klien. Kepekaan terhadap lingkungan sosial dari berbagai situasi dan kondisi klien begitu penting dilakukan. Keadaan di mana waktu yang tepat akan menentukan sikap terhadap pengambilan keputusan dalam memberikan pertolongan

<sup>36</sup> Observasi pada tanggal 18 Februari 2017

<sup>37</sup> Suranto AW, *Komunikasi Efektif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 149.

<sup>38</sup> Mohammad Shoelhi, *Komunikasi Lintas Budaya*, hlm. 8-9.

terhadap klien atau sekedar untuk menegur sapa. Hal ini dilakukan untuk menemukan kenyamanan dalam berinteraksi agar senantiasa tidak menimbulkan ketegangan atau komunikasi yang pasif antara pekerja sosial dengan klien. Sebagaimana fokus kajian praktik pekerjaan sosial adalah perhatian pada individu sekaligus situasi lingkungan sosialnya.<sup>39</sup>

Mengamati apa yang dilakukan klien dengan berbagai aktivitasnya menjadi kekuatan perubahan ke arah yang lebih positif atau negatif. Untuk itulah, pekerja sosial Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta memanfaatkan situasi ini untuk melihat perkembangan klien dalam menjalani perubahan tentu ke arah yang lebih positif.

#### 5. Kematangan tingkat emosional

Kematangan dalam mengendalikan emosi sehingga tetap dapat melaksanakan tugas-tugas profesi. Berinteraksi dan menjalin komunikasi dengan baik antara pekerja sosial dengan klien terlihat dengan suasana yang menyenangkan tanpa ada perasaan sungkan/canggung. Menjadikan situasi yang sulit dan menegangkan menjadi situasi yang menyenangkan tidak semua orang bisa melakukannya. Namun mengendalikan situasi yang sulit agar tidak menjadi lebih menegangkan membutuhkan kematangan tingkat emosional atau kecerdasan emosional dalam mengendalikan suasana terutama saat berhadapan dengan klien.<sup>40</sup>

Menyadari perasaan-perasaan klien yang muncul serta menangani emosi tanpa merasa kewalahan dalam menghadapinya dan menghubungkan perasaan-perasaan yang dialami klien tanpa pekerja sosial katakana. Hal demikianlah yang pekerja sosial tunjukkan dalam mengendalikan emosi saat-saat berhadapan dengan klien, akan tetapi pekerja sosial juga terkadang dalam kondisi-kondisi tertentu juga menunjukkan emosi negatif yang menyebabkan hubungan menjadi dingin dan kaku.<sup>41</sup>

Baik pekerja sosial maupun klien, bahkan kita sekalipun mesti pernah terlibat dengan berbagai kondisi emosi yang menyebabkan kita sedih, marah, susah, senang, maupun bahagia akibat dari interaksi dan komunikasi kita dengan orang lain. Untuk itulah kita sebagai individu senantiasa selalu berusaha untuk tenang dalam menghadapi berbagai kondisi saat berhadapan dengan individu yang terbawa emosi negatif, agar terhindar dari keputusan-keputusan yang salah dalam mengambil sikap yang membawa dampak buruk bagi individu lain.

#### 6. Sikap supel, ramah dan tegas

Dalam kehidupan sehari-haripun bersikap supel, ramah dan tegas dibutuhkan dalam proses interaksi dengan orang lain. Hal ini merupakan daya tarik tersendiri sebagai personal yang mudah diterima dalam kondisi apapun serta bersikap tegas dalam memutuskan sesuatu tanpa berbelit-belit. Begitupun dengan pekerja sosial Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta para staf dan petugas yang lain, sikap ramah dan rasa kekeluargaannya begitu terasa ketika peneliti berada dari awal hingga akhir penelitian.<sup>42</sup>

Dari beberapa uraian di atas merupakan bagian-bagian penting komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan klien, hal tersebut dilakukan untuk membangun hubungan interpersonal yang intens dengan klien, hubungan dengan rasa kekeluargaan dan sekaligus sebagai rekan kerja. Dalam hubungan interpersonal pekerja sosial dengan klien, tentu pekerja sosial mengingat batasan-batasannya sebagai seorang *helping profession* agar tidak melakukan bias atau malpraktik dalam memberikan pertolongan terhadap klien.

---

<sup>39</sup> Abdul Najib, *Integrasi Pekerjaan Sosial*, hlm. 76.

<sup>40</sup> Wawancara pada tanggal 20 Mei 2017

<sup>41</sup> Ibid.,

<sup>42</sup> Observasi pada tanggal 11 Maret 2017.

## **Keterampilan komunikasi interpersonal pekerja sosial Lembaga Rehabilitasi Kunci dalam memberikan proses pertolongan, antara lain sebagai berikut:<sup>43</sup>**

### **1. Mendengarkan**

Mendengarkan (listening) adalah proses aktif yang kompleks yang mencakup penuh perhatian, menerima pesan secara fisik, memilih dan mengatur informasi, menginterpretasikan komunikasi, merespon dan mengingat.<sup>44</sup> Mendengarkan dari apa yang klien ucapkan dan bagaimana klien merespon terhadap pertanyaan dan memberi tanggapan terhadap apa yang pekerja sosial katakan. Kemampuan mendengarkan bukan hanya mendengar lalu lewat begitu saja tanpa memperhatikan apa yang diucapkan klien. Namun dalam hal ini pekerja sosial Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta menerapkan keaktifan mendengar secara intens saat melakukan wawancara dengan klien.<sup>45</sup>

Mendengar bukan hanya menerima pesan yang disampaikan oleh pekerja sosial kepada klien, disamping itu pekerja sosial juga siap terhadap apa yang diucapkan oleh klien dan direspon dengan berbagai kemungkinan dalam pemecahan masalah dan pemberian solusi terhadap apa yang dibicarakan. Alasan lain untuk mengembangkan kemampuan mendengarkan adalah karena pekerja sosial sering berkomunikasi. Dalam mendengar, hal ini penting untuk memahami apa yang dibicarakan klien saat berhadapan dengan pekerja sosial. Untuk melakukan ini pekerja sosial mencoba memahami apa arti kata-kata bagi seorang klien, berusaha menjaga perasaan dan berusaha menjaga bagaimana kata-kata itu dijaga.

### **2. Bepikir sebelum mengeluarkan kata-kata**

Niat yang baik tetapi salah dalam menyampaikan atau mengatakan sesuatu yang benar tetapi menyakiti perasaan klien. Hal demikian perlu dijaga seperti mengucapkan "kamu ini pecandu/ pemakai" atau kata-kata yang berhubungan langsung dengan klien. Kehati-hatian dalam menjaga ucapan adalah penting dilakukan pekerja sosial, hal ini dilakukan guna menjaga perasaan klien.<sup>46</sup> Mengatakan sesuatu yang benar secara langsung terhadap klien menyebabkan klien merasa tersinggung. Perlu dilihat bahwa klien juga manusia yang memiliki perasaan yang perlu dijaga, disamping klien juga unik dan memiliki kelebihan masing-masing walaupun mereka dalam kondisi yang tidak normal sebagai penyandang masalah sosial.

### **3. Tidak selalu berpikir benar**

Pada dasarnya siapapun mestinya tidak bertindak selalu benar dalam situasi apapun, bisa jadi dalam kondisi tertentu kita yang keliru atau bahkan lebih fatal dari kondisi yang sebenarnya. Dalam hal ini pekerja sosial perlu kehati-hatian dalam bertindak dan menganalisis berbagai masalah yang berhubungan dengan klien. Sikap terbuka dan saling menerima pendapat lewat dialog yang dibangun pekerja sosial Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta dengan klien menambah kedekatan dan keeratan hubungan.<sup>47</sup>

Tindakan apapun itu selama berhubungan dengan proses pelayanan dalam intraksi dan komunikasi interpersonal pekerja sosial, pekerja sosial senantiasa melibatkan klien dalam berbagai kegiatan. Hal ini dilakukan untuk menemukan apa yang menjadi tujuan pekerja sosial itu sendiri yaitu mengembalikan klien ke lingkungannya.

### **4. Terbuka**

---

<sup>43</sup> Wawancara pada tanggal 9 Mei 2017

<sup>44</sup> Julia T. Wood, *Komunikasi Teori dan Pratik*, hlm. 69-70

<sup>45</sup> Wawancara pada tanggal 12 Mei 2017

<sup>46</sup> Wawancara pada tanggal 20 Mei 2017

<sup>47</sup> Wawancara dengan Asti pada tanggal 12 Mei 2017

Disamping pekerja sosial memiliki nilai-nilai pribadi pekerja sosial juga memiliki sikap terbuka terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan masalah klien atau sistem sumber. Terbuka merupakan pengungkapan berbagai informasi mengenai diri (harapan, perasaan, pikiran dan pengalaman) yang dilakukan oleh klien maupun pekerja sosial itu sendiri. Nilai keterbukaan termasuk nilai kejujuran terasa sulit dipisahkan. Untuk itulah pekerja sosial dalam hal ini menekankan sikap terbuka terhadap berbagai informasi untuk menyampaikan kebenaran terhadap klien.<sup>48</sup>

Sebagaimana yang dijelaskan De Vito keterbukaan dipahami sebagai kesediaan untuk membuka diri dalam mengungkapkan informasi secara jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dalam berintraksi.<sup>49</sup> Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal, yaitu: pekerja sosial harus terbuka kepada klien demikian juga sebaliknya, kesediaan pekerja sosial dengan klien untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang, serta mengakui perasaan, pikiran serta mempertanggung jawabkannya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas, dari analisis data yang peneliti peroleh maka dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan komunikasi interpersonal pekerja sosial Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta ada beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain: Kredibilitas dan daya tarik, kemampuan intelektual dan kecakapan, kepercayaan, kepekaan sosial, kematangan tingkat emosional, sikap ramah, supel dan tegas. Adapun dalam penerapan keterampilan komunikasi interpersonal pekerja sosial Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta dalam penanganan korban NAPZA antara lain sebagai berikut: a) Mendengarkan, baik pekerja sosial maupun klien sama-sama menjadi pendengar yang aktif sekaligus sebagai pemberi informasi antara kedua belah pihak. b) Berfikir Sebelum Mengeluarkan Kata-kata, untuk menjaga perasaan klien pekerja sosial Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta perlu kehati-hatian dalam menjaga ucapan untuk menghindari ketersinggungan perasaan klien. c) Tidak Selalu Berfikir Benar, sikap terbuka dan saling menerima pendapat lewat dialog yang dibangun pekerja sosial Lembaga Rehabilitasi Kunci dengan klien menambah kedekatan dan keeratn hubungan. d) Terbuka, terbuka merupakan pengungkapan berbagai informasi mengenai diri (harapan, perasaan, pikiran dan pengalaman) yang dilakukan oleh klien maupun pekerja sosial itu sendiri dalam menyampaikan informasi kebenaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_, Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2013.
- \_\_\_\_\_. Kesejahteraan Sosial Internasional, Bandung: Alfabeta, 2012.
- \_\_\_\_\_, Komunikasi Efektif, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008
- \_\_\_\_\_, Komunikasi Lintas Budaya, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016
- \_\_\_\_\_, Metode Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya, Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2010.
- \_\_\_\_\_, Metode Penelitian Komunikasi, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013
- 2 Tahun Pemerintahan JOKOWI-JK Akselerasi Mewujudkan Indonesia Sentris, Jakarta: Tim PresidenRI.go.id, 2016.
- Achlis, Komunikasi dan Relasi Pertolongan Dalam Pekerjaan Sosial, Bandung: Senat Mahasiswa STKS, 1983.

---

<sup>48</sup> Wawancara 12 Mei 2017.

<sup>49</sup> Miftahun Ni'mah, *Pengaruh Pelatihan Komunikasi Interpersonal Terhadap Efikasi Diri Sebagai Pelatih Pada mahasiswa*, (Jakarta: Kementrian Agama Republik Indonesia, Direktorat Jendral Pendidikan Islam, 2012), hlm. 23

- Adi, Isbandi Rukminto. *Kesejahteraan Sosial Pekerjaan Sosial, Pembangunan Sosial dan Kajian Pembangunan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Aini, Noviana. *Komunikasi Interpersonal Dalam Pekerjaan Sosial: Studi Tentang Pola Komunikasi Lansia Di Karang Werda Surabaya*”, Thesis, tidak diterbitkan, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga: 2013.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Peraktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Aw, Suranto, *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI semester I, 2014.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1998.
- Cartney, Patricia. “Using Video Interviewing in the Assessment of Social Work Communication Skills” dalam *British Journal of Social Work* (2006), Advance Access Publication 19 October 2005
- Chatterjee, Soma. *Rethinking Skill in Anti-Oppressive Social Work Practice with Skilled Immigrant Professionals*, dalam *British Journal of Social Work*, 2015, Advance Access publication September 12, 2013.
- Damanik, Juda. *Pekerja Sosial Untuk SMK*, Jakarta: Direktorat Pembina Sekolah Menengah Kejuruan, Dapertemen Pendidikan Nasional, 2008.
- Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunkasi Teori dan Praktek*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2007.
- Eny Purwandari dan Sri Lestari, *Memori Emosional Remaja Yang Sedang Menjalani Rehabilitasi NAPZA* (Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Suraarta), *Jurnal Penelitian Humaniora*. Vol. 6 No. 2 tahun 2005.
- Fahrudin, Adi, *Rancangbanguan Pendidikan dan Pelatihan Pekerjaan Sosial Berbasis Kompetensi*. Makalah disajikan dalam Semiloka ‘Eksistensi Diklat Kesejahteraan Sosial di Era Globalisasi. Anjuran Pusat Diklat TKSM Dapertemen Sosial RI, 24-26 Januari 2006.
- Fahrudin, Adi. *Pengantar Kesejahteraan Sosial*, Bandung: PT Refika Aditama, 2012.
- Greene, Albert R. Roberts dan Gilbert J. *Buku Pintar Pekerja Sosial*, Jilid 2. terj. Juda Damanik dan Cynthia Pattiasina, Jakarta: Gunung Mulia, 2009.
- Hadari Nawawi & Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: UGM Perss, 2006.
- Haryanto. *Rehabilitasi dan Pekerjaan Sosial*, Yogakarta: Jurusan Pendidikan Luar Biasa Fakultas Ilmu Pendidikan UNY, 2009.
- Heru Sukoco, Dwi, *Profesi Pekerjaan Sosial dan Proses Pertolongannya* (Bandung: Koperasi Mahasiswa STKS Bandung, 1991.
- <http://id.wikipedia.org>
- Huda, Miftahul, *Pekerjaan Sosial & Kesejahteraan Sosial*, Yoguakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Hurairah, Abu. *Pengorganisasian & Pengembangan Masyarakat*, Bandung: Humaniora, 2008.
- Johidi, Asep, *Epistemologi Ilmu Kesejahteraan Sosial Perjalanan Dialektika Memahami Anatomi Pekerjaan Sosial Proesional*, Yogyakarta: Samudra Biru, 2016.
- Johnson, Louise C. *Praktek Pekerjaan Sosial Suatu Pendekatan Generalist*. terj. Abas Basuni, dkk. Bandung: STKS Bandung, 2001.
- Jostein, Garden, *Dunia Shophie*, Penerjemah, Rahmani Astuti, cetakan ke XVI Edisi Gold, Yogyakarta: Mizan, 2015.
- Laporan Akhir Survei Nasional Perkembangan Penyalahguna Narkoba Tahun Anggaran 2014
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016.
- Mustofa, Bisri. *Teknik Menulis Karya Ilmiah Menghadapi Sertifikasi*, Semarang: Ghyyas Putra, 2009.
- Najib, Abdul. *Integrasi Pekerjaan Sosial Pengembangan Masyarakat & Pemberdayaan Rakyat*, Yogyakarta: Semesta Ilmu, 2016.
- Ni'mah, Miftahun, *Pengaruh Pelatihan Komunikasi Interpersonal Terhadap Efikasi Diri Sebagai*

- Pelatih Pada mahasiswa, Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, Direktorat Jendral Pendidikan Islam, 2012.
- Purwasito, Pipitk, Komunikasi Multikultural, Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2002.
- Ridwan, Aang, Komunikasi Antar Budaya Mengubah Persepsi dan Sikap dalam Meningkatkan Kreativitas Manusia, Bandung: Pustaka Setia, 2016.
- Sali, Segaf al Jufri, Pendidikan Praktik Pekerjaan Sosial di Indonesia dan Malaysia, Yogyakarta: Samudra Biru, 2011.
- Shoelhi, Mohammad, Komunikasi Lintas Budaya dalam Dinamika Komunikasi Internasional, Bandung: IKAPI, 2015.
- Soetomo, Masalah Sosial dan Upaya Pemecahannya, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfa Beta, 2009.
- Sukoco, Dwi Heru. Profesi Pekerjaan Sosial dan Proses Pertolongannya, Bandung: Koperasi Mahasiswa STKS Bandung, 1991.
- Sumber Jurnal dan Artikel
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2009 Tentang Narkotika.
- Wignojosuebrot, Soetandya. Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologi Ke Arah Ragam varian Kontemporer, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2001.
- [www.komunikasipraktis.com/keterampilan-komunikasi-efekti?/=1](http://www.komunikasipraktis.com/keterampilan-komunikasi-efekti?/=1) diakses pada tanggal 26 Februari 2017
- [www.lusa.web.id/komunikasi-antar-pribadi-interpersonal-communication/](http://www.lusa.web.id/komunikasi-antar-pribadi-interpersonal-communication/) diakses pada tanggal 25 februari 2017