

Peran Etika Komunikasi dalam Membangun Solidaritas Sosial Pada Kelompok Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK)

Fadhila Nindya Annisa^{1*}, Tri Prasetijowati², Bagus Ananda Kurniawan³

^{1,2,3} Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Bhayangkara Surabaya, Jl. Ahmad Yani Frontage Road Ahmad Yani No.114, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur
fahilaanisa21993@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the role of communication ethics in building social solidarity within the Family Welfare Empowerment (PKK) group in Kebonsari, Surabaya city. These factors include limited access to information, a lack of transparency in managing savings and loan activities, and differences in understanding among members, which can potentially lead to miscommunication and undermine group solidarity. The study employed a qualitative descriptive approach, collecting data through in-depth interviews. The informants included the PKK Chairperson, core administrators, active PKK members, and community leaders selected purposively. Data analysis employed the Miles and Huberman model. The results indicate that applying ethical communication principles of openness, empathy, politeness, fairness, and inclusiveness can increase trust, strengthen social relationships, and minimize internal conflict among PKK members. Open and polite communication encourages active member participation in various organizational programs, such as integrated health service posts (Posyandu) and independent waste banks. Furthermore, ethical communication also fosters social capital in the form of cooperation and voluntary compliance by members with organizational rules.

Keywords: Ethics, Communication, Group, Family, Empowerment, Solidarity.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran etika komunikasi dalam membangun solidaritas sosial pada kelompok Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) Kebonsari Kota Surabaya. Seperti keterbatasan akses informasi, kurangnya keterbukaan dalam pengelolaan kegiatan simpan pinjam, serta perbedaan pemahaman antaranggota yang berpotensi menimbulkan miskomunikasi dan menurunkan solidaritas kelompok. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, Informan penelitian terdiri atas Ketua PKK, pengurus inti, anggota aktif PKK, dan tokoh masyarakat yang dipilih secara purposive. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip etika komunikasi berupa keterbukaan, empati, kesantunan, keadilan, dan inklusivitas komunikasi mampu meningkatkan rasa percaya, memperkuat hubungan sosial, serta meminimalkan konflik internal antaranggota PKK. Komunikasi yang terbuka dan santun mendorong partisipasi aktif anggota dalam berbagai program organisasi seperti pendampingan posyandu dan bank sampah mandiri. Selain itu, etika komunikasi juga membentuk modal sosial berupa kerja sama dan kepatuhan sukarela anggota terhadap aturan organisasi.

Kata Kunci: Etika, Komunikasi, Kelompok, Keluarga, Pemberdayaan, Solidaritas.

Copyright (c) 2026 Fadhila Nindya Annisa, Tri Prasetijowati, Bagus Ananda Kurniawan

✉ Corresponding author: Fadhila Nindya Annisa

Email Address: fahilaanisa21993@gmail.com (Jl. Ahmad Yani Frontage Road Ahmad Yani No.114, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur)

Received 19 May 2026, Accepted 25 May 2026, Published 31 May 2026

PENDAHULUAN

Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) merupakan gerakan nasional dalam pembangunan masyarakat yang tumbuh dari bawah dengan perempuan sebagai penggerak utama dalam membangun kesejahteraan keluarga (Hanis & Marzaman, 2020). Sebagai mitra strategis pemerintah, PKK memiliki peran penting dalam pelaksanaan berbagai program pembangunan di tingkat masyarakat (Ramadani, 2020). Keberhasilan program-program tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi dan solidaritas sosial antaranggota organisasi (Kusumaningsih & Rianawati,

2024).

Komunikasi dalam organisasi sosial tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan sosial yang harmonis (Rifai, 2026). Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss (2017) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan proses pembentukan makna bersama yang melibatkan nilai, norma, dan etika dalam interaksi sosial (Ridha et al., 2025). Selain itu, penerapan etika publik dan etika komunikasi berperan penting sebagai standar perilaku moral dalam membina hubungan harmonis di ranah organisasi kemasyarakatan (Badri & Aula, 2022). Dalam kelompok PKK yang terdiri dari anggota dengan latar belakang sosial yang beragam, etika komunikasi menjadi aspek penting dalam menjaga hubungan interpersonal agar tetap harmonis (Simamora, 2025).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami fenomena etika komunikasi dalam interaksi sosial kelompok PKK (Sulistiyo, 2023). Dalam penelitian diskriptif, proses analisis dan interpretasi data tidak hanya dilakukan pada akhir pengumpulan data atau berdiri sendiri, namun secara simultan juga dilakukan pada saat pengumpulan data dilapangan berlangsung, sehingga dalam penelitian kualitatif sering dikenal sebagai proses siklus. Setelah mendapatkan informasi, dilakukan analisis untuk mencari hipotesis kemudian dilakukan pengumpulan informasi berikutnya. Pengolahan data kualitatif dilakukan dengan mempergunakan pendekatan 'cross check' informan untuk memberikan pemahaman secara lebih mendalam berbagai pernyataan yang dikemukakan oleh responden, serta berdasarkan hasil observasi dan telaah data sekunder (Risnita, 2024).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada enam informan yang dipilih secara purposive, terdiri atas Ketua PKK, pengurus inti, anggota aktif PKK, serta tokoh masyarakat setempat. Observasi dilakukan terhadap aktivitas rutin organisasi seperti rapat bulanan, koordinasi program kerja, dan komunikasi dalam grup WhatsApp. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memastikan validitas informasi yang diperoleh. Penelitian ini juga memperhatikan prinsip etika penelitian dengan menjaga kerahasiaan identitas informan dan memperoleh persetujuan informan sebelum proses wawancara dilakukan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada konsep Miles, Huberman dan Saidana (2014), yaitu: a. Pengumpulan data; b. Kondensasi data; c. Penyajian data; d. Kesimpulan (Sarosa, 2021).

HASIL DAN DISKUSI

Kondisi Organisasi PKK Kebonsari Kota Surabaya

PKK Kebonsari Kota Surabaya memiliki jumlah anggota sebanyak 30 orang dengan latar belakang profesi, usia, dan tingkat pendidikan yang beragam. Organisasi ini aktif menjalankan berbagai program pemberdayaan masyarakat seperti pendampingan posyandu dan bank sampah

mandiri. Kegiatan organisasi dilaksanakan secara rutin setiap awal bulan sebagai sarana koordinasi, evaluasi program kerja, serta mempererat hubungan sosial antar anggota.

Kegiatan posyandu dilaksanakan secara rutin sebagai bentuk pelayanan kesehatan masyarakat yang melibatkan kerja sama aktif antaranggota PKK dan warga sekitar.

Dalam pelaksanaan komunikasi organisasi, PKK Kebonsari memanfaatkan komunikasi tatap muka dan media digital berupa grup WhatsApp untuk mempercepat penyampaian informasi kegiatan. Namun, berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa tidak seluruh anggota memiliki telepon genggam (HP) maupun akses aktif terhadap media komunikasi digital. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa anggota sering terlambat menerima informasi mengenai jadwal kegiatan, pembagian tugas, maupun keputusan organisasi sehingga menimbulkan miskomunikasi antar anggota.

Dari hasil penelitian di lapangan terungkap bahwa mereka menggunakan grup WhatsApp untuk mempermudah koordinasi kegiatan. Namun memang tidak semua anggota memiliki media komunikasi HP, jadi terkadang ada anggota yang terlambat mendapatkan informasi kegiatan. Karena itu biasanya kami menyampaikan ulang saat pertemuan atau melalui tetangga terdekat supaya semua anggota tetap mengetahui informasi organisasi.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa etika komunikasi dalam organisasi tidak hanya berkaitan dengan kesantunan berbicara, tetapi juga menyangkut keadilan akses informasi bagi seluruh anggota. Oleh karena itu, pengurus berupaya menerapkan komunikasi yang inklusif melalui penyampaian informasi secara langsung, pemberitahuan dari rumah ke rumah, dan koordinasi antaranggota lingkungan sekitar.

Penerapan Etika Komunikasi dalam Organisasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip keterbukaan menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan anggota. Pengurus PKK secara terbuka menyampaikan informasi mengenai program kerja, penggunaan dana organisasi, pembagian tugas, serta kegiatan tabungan dan peminjaman dana kelompok. Transparansi tersebut membuat anggota merasa dihargai dan lebih percaya terhadap kepemimpinan organisasi.

Setiap ada kegiatan atau penggunaan dana, pengurus selalu menjelaskan kepada anggota saat pertemuan. Namun beberapa dari pengurus juga masih memiliki sikap yang tidak adil jadi kami sebagai anggota merasa adanya perbedaan sehingga tidak nyaman untuk mengikuti kegiatan organisasi tersebut. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan adanya kendala terkait pemerataan informasi dan pembagian hak anggota dalam kegiatan simpan pinjam organisasi. Beberapa anggota menilai bahwa jumlah pinjaman yang diterima belum sepenuhnya merata karena terdapat anggota yang memperoleh pinjaman dalam jumlah berbeda tanpa penjelasan yang dipahami seluruh anggota.

Kegiatan PKK di lingkungan Kebonsari memang cukup aktif namun pengurusnya perlu evaluasi lagi untuk bersikap adil kadang ada anggota yang mendapat pinjaman lebih besar dibanding yang lain jadi sebagian anggota juga merasa bingung karena tidak adanya keterbukaan secara sosial. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan komunikasi sangat penting untuk mencegah munculnya

kecemburuan sosial dan menjaga solidaritas kelompok. Pengurus organisasi perlu memberikan penjelasan yang jelas mengenai mekanisme peminjaman dana, prioritas kebutuhan anggota, serta aturan pengembalian agar tercipta rasa keadilan dalam organisasi.

Selain keterbukaan, sikap empati juga terlihat dalam interaksi antar anggota PKK. Pengurus dan anggota saling memberikan dukungan ketika terdapat anggota yang mengalami kesulitan, baik dalam kegiatan organisasi maupun masalah pribadi. Sikap empati tersebut memperkuat hubungan emosional antar anggota sehingga solidaritas sosial semakin meningkat. Kalau ada anggota yang sakit atau mengalami kesulitan, biasanya pengurus dan anggota lain langsung membantu. Kami merasa seperti keluarga sendiri.

Kesantunan komunikasi juga menjadi aspek penting dalam menjaga keharmonisan organisasi. Penggunaan bahasa yang sopan, menghargai pendapat anggota lain, serta menghindari penyampaian kritik secara kasar mampu meminimalkan konflik internal. Pengurus PKK juga mengingatkan anggota agar menjaga etika komunikasi, baik saat pertemuan langsung maupun dalam grup WhatsApp, berbicara dengan sopan dan tidak mudah menyalahkan orang lain, baik saat rapat maupun di grup WhatsApp. Kalau komunikasi juga harus dijaga dengan baik, suasana organisasi juga menjadi lebih nyaman.

Pola interaksi tersebut sejalan dengan konsep komunikasi humanistik yang menempatkan penghargaan terhadap individu sebagai dasar interaksi sosial. Komunikasi yang terbuka, empatik, dan santun mampu menciptakan lingkungan organisasi yang harmonis dan meningkatkan partisipasi anggota dalam kegiatan PKK.

Etika Komunikasi sebagai Modal Sosial

Penerapan etika komunikasi secara konsisten berhasil membentuk modal sosial berupa kepercayaan dan kerja sama antar anggota. Fukuyama (1995) menjelaskan bahwa kepercayaan merupakan unsur penting dalam membangun solidaritas sosial dan keberhasilan organisasi masyarakat.

Dalam konteks PKK Kebonsari Kota Surabaya, komunikasi yang etis mendorong anggota untuk berpartisipasi aktif dalam berbagai program organisasi. Anggota menunjukkan kepatuhan sukarela terhadap aturan dan kegiatan organisasi karena merasa memiliki hubungan sosial yang kuat dengan kelompok. Program bank sampah menjadi salah satu bentuk kerja sama sosial antar anggota PKK dalam mendukung kebersihan lingkungan dan pemberdayaan ekonomi masyarakat.

Namun demikian, penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan akses komunikasi digital masih menjadi tantangan dalam membangun solidaritas sosial secara menyeluruh. Anggota yang tidak memiliki media komunikasi (HP) terkadang merasa tertinggal informasi dan kurang terlibat dalam kegiatan organisasi apabila informasi hanya disampaikan melalui WhatsApp. Dengan demikian, etika komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai pedoman interaksi antar anggota, tetapi juga menjadi instrumen penguatan solidaritas sosial antara organisasi PKK dan masyarakat sekitar.

Implementasi Kebijakan dalam Organisasi PKK

Etika komunikasi di PKK Kebonsari kota Surabaya juga dapat dianalisis melalui teori implementasi kebijakan George C. Edward III. Menurut Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Aspek komunikasi terlihat dari upaya pengurus menyampaikan informasi program kerja secara jelas dan terbuka kepada anggota. Namun dalam praktiknya, masih ditemukan hambatan komunikasi akibat keterbatasan akses media digital pada sebagian anggota. Oleh karena itu, pengurus melakukan komunikasi alternatif melalui penyampaian langsung dan koordinasi antarwarga untuk memastikan seluruh anggota tetap memperoleh informasi organisasi.

Faktor sumber daya tampak pada keterlibatan aktif anggota dalam mendukung pelaksanaan program organisasi, baik melalui tenaga, waktu, maupun kemampuan yang dimiliki masing-masing anggota. Disposisi atau sikap pelaksana tercermin dari komitmen pengurus dan anggota dalam menjaga hubungan harmonis serta menjalankan aturan organisasi dengan penuh tanggung jawab. Sementara itu, struktur organisasi PKK yang memiliki pembagian tugas dan koordinasi yang jelas membantu proses implementasi program berjalan lebih efektif. Pembagian tugas dalam organisasi sudah disesuaikan dengan kemampuan masing-masing anggota supaya program kerja dapat berjalan lebih teratur dan efektif.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan organisasi akan berjalan lebih efektif apabila didukung oleh prinsip keadilan komunikasi, terutama dalam pengelolaan dana simpan pinjam organisasi. Transparansi mengenai aturan peminjaman dana menjadi penting agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan kecemburuan sosial antaranggota.

Dengan demikian, etika komunikasi tidak hanya memperkuat solidaritas sosial, tetapi juga mendukung keberhasilan implementasi kebijakan dalam organisasi masyarakat melalui keterbukaan informasi, keadilan, empati, dan komunikasi yang inklusif.

KESIMPULAN

Dalam Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan etika komunikasi dalam organisasi PKK Kebonsari Kota Surabaya memiliki peran penting dalam membangun solidaritas sosial antaranggota. Prinsip keterbukaan, empati, kesantunan, dan keadilan komunikasi mampu menciptakan hubungan yang harmonis, meningkatkan rasa saling percaya, serta memperkuat kerja sama dalam menjalankan berbagai program organisasi. Penerapan komunikasi yang terbuka oleh pengurus membuat anggota merasa dihargai dan lebih aktif berpartisipasi dalam kegiatan organisasi. Transparansi dalam penyampaian informasi mengenai program kerja, penggunaan dana, serta pembagian tugas mampu meningkatkan kepercayaan anggota terhadap organisasi. Selain itu, sikap empati dan saling mendukung antar anggota turut memperkuat hubungan emosional sehingga tercipta lingkungan organisasi yang kondusif, kompak, dan memiliki solidaritas sosial yang tinggi. Kesantunan dalam

berkomunikasi juga membantu meminimalkan konflik internal dan menjaga stabilitas hubungan sosial di dalam organisasi.

Kendala komunikasi dalam organisasi PKK Kebonsari Kota Surabaya tidak semua anggota memiliki media komunikasi seperti telepon genggam (HP), sehingga beberapa anggota sering terlambat menerima informasi terkait kegiatan organisasi. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya mis komunikasi dan ketidak seimbangan akses informasi antar anggota. Selain itu, masih ditemukan permasalahan terkait transparansi dan pemerataan hak anggota dalam kegiatan simpan pinjam organisasi. Perbedaan jumlah pinjaman yang diterima anggota tanpa pemahaman yang jelas mengenai mekanisme pembagian berpotensi menimbulkan kecemburuan sosial dan menurunkan rasa percaya antar anggota.

Ditinjau dari teori implementasi kebijakan George C. Edward III, keberhasilan program organisasi dipengaruhi oleh aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi. Keempat faktor tersebut telah diterapkan cukup baik dalam PKK Kebonsari RT 03 sehingga program kerja organisasi dapat berjalan secara efektif. Akan tetapi, aspek komunikasi masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam pemerataan akses informasi dan transparansi pengambilan keputusan organisasi. Dengan demikian, etika komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai pedoman interaksi sosial, tetapi juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan organisasi masyarakat.

Pengurus PKK Kebonsari Kota Surabaya diharapkan dapat terus mempertahankan budaya komunikasi yang terbuka, santun, empatik, dan adil agar hubungan harmonis serta solidaritas sosial antar anggota tetap terjaga. Pengurus juga perlu memperhatikan anggota yang tidak memiliki media komunikasi digital dengan menyediakan alternatif penyampaian informasi, seperti pemberitahuan secara langsung, koordinasi antarwarga, maupun penyampaian informasi saat pertemuan rutin agar seluruh anggota memperoleh hak informasi yang sama.

Selain itu, organisasi perlu meningkatkan pemahaman anggota mengenai etika komunikasi digital, khususnya dalam penggunaan grup WhatsApp sebagai media koordinasi, sehingga penyampaian informasi dapat berlangsung lebih efektif dan meminimalkan kesalahpahaman. Pengurus juga disarankan untuk meningkatkan transparansi dalam pengelolaan dana simpan pinjam organisasi dengan menjelaskan mekanisme peminjaman dan pembagian dana secara terbuka kepada seluruh anggota agar tercipta rasa keadilan dan mengurangi potensi konflik sosial. Di samping itu, pelatihan komunikasi organisasi dan kegiatan penguatan kerja sama tim perlu dilakukan secara berkala guna meningkatkan kualitas interaksi, partisipasi, dan solidaritas antar anggota dalam setiap program kerja. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai etika komunikasi pada organisasi masyarakat lainnya dengan pendekatan dan variabel yang lebih luas sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

REFERENSI

Badri, Y., & Aula, M. (2022). Pola Komunikasi di Media Sosial dan Dampaknya Terhadap Hubungan

- Sosial Antar Perguruan Pencak Silat di Madiun. *KOMID: Jurnal Komunikasi Dan Dakwah*, 1(2), 93–112.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Hanis, N. W., & Marzaman, A. (2020). Peran pemberdayaan kesejahteraan keluarga dalam pemberdayaan perempuan di Kecamatan Telaga. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2), 123–135.
- Kusumaningsih, S., & Rianawati, T. (2024). Peran Organisasi Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (Pkk) Terhadap Program Pemberdayaan Perempuan Di Kelurahan Sukorejo Kecamatan Gunungpati Semarang. *DINAMIKA: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi*, 4(1), 264–269.
- Ramadani, D. M. (2020). Upaya Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dalam Pemberdayaan Perempuan di Desa Mukti Jaya Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 677–690.
- Ridha, M., Astiani, D., Azkia, A., Ramadhani, A., & Zain, F. M. (2025). Kekuatan Komunikasi: Fungsi dan Dampaknya Terhadap Kehidupan Manusia. *Komsospol*, 5(1), 48–54.
- Rifai, A. (2026). Komunikasi sebagai Sarana Membangun Kepercayaan Masyarakat. *Al-Qolamuna: Journal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 3(2), 267–279.
- Risnita, R. (2024). Pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif serta tahapan penelitian. *Jurnal Genta Mulia*, 15(1), 82–92.
- Sarosa, S. (2021). *Analisis data penelitian kualitatif*. Pt Kanisius.
- Simamora, M. (2025). Strategi Penggunaan Media Komunikasi untuk Mengoptimalkan Kinerja Organisasi Remaja Hutatinggi. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 1092–1105.
- Sulistiyo, U. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. PT Salim Media Indonesia.