

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Pertama, penelitian yang ditulis oleh Harahap (2024) yang berjudul **Peran Organisasi Non-Pemerintah Dalam Advokasi Kesejahteraan Masyarakat**, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan menegaskan peran penting non-pemerintah dalam advokasi sosial. Harahap mengidentifikasi beberapa peran penting yang dimainkan oleh organisasi non-pemerintahan: (1) menjadi "suara" bagi kelompok rentan yang tidak memiliki kekuatan atau akses untuk membuat perubahan, (2) "mengisi celah" layanan yang ditinggalkan oleh pemerintah karena keterlibatan langsungnya dan fleksibilitasnya di tingkat lokal, dan (3) bertindak sebagai mediator yang membantu masyarakat berbicara dengan pemerintah. Melalui pendidikan dan pelatihan, non-pemerintah juga berkontribusi pada pemberdayaan.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Andreansyah et al., (2024) yang berjudul **Penerapan Komunikasi Non Verbal di Yayasan Penyandang Difabel**, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan menjelaskan bagaimana komunikasi non-verbal (bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan gestur) digunakan dalam interaksi antara pendamping dan penyandang difabel rungu wicara di sebuah yayasan. Ditunjukkan bahwa berbagai fungsi komunikasi non-verbal yang ditemukan dalam teori Mark Knapp, seperti pengulangan, pelengkap, dan sebagainya, telah digunakan.

Namun, hambatan seperti "kontradiksi" atau kesalahpahaman pesan karena pemahaman yang buruk juga ditemukan dalam penelitian ini.

Ketiga, penelitian yang ditulis oleh Aura (2025) yang berjudul **Peran Mahasiswa dalam Membangun Komunikasi Inklusif terhadap Penyandang Difabel di Lingkungan Sosial**. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan mendefinisikan komunikasi inklusif sebagai proses yang memastikan semua orang berpartisipasi dengan cara yang sama, mempertimbangkan kebutuhan khusus, dan menghindari diskriminasi. Hasil utamanya adalah bahwa sikap inklusif dan empati paling efektif dibentuk melalui pengalaman interaksi langsung. Dibandingkan dengan siswa yang hanya belajar secara teoretis, siswa yang pernah berinteraksi langsung dengan penyandang difabel menunjukkan pemahaman yang lebih baik.

## **B. Pemahaman Konsep**

### **1) Konsep dan Strategi Komunikasi Inklusi**

#### **a. Definisi Komunikasi Inklusi**

Strategi komunikasi adalah suatu proses yang lebih rumit dan terencana dibandingkan dengan sekadar berbicara biasa. Zamzami (2021) menyatakan bahwa strategi merupakan langkah-langkah yang dilakukan dengan hati-hati untuk mencapai tujuan tertentu. Persiapan yang matang ini harus diwujudkan melalui pengaturan semua elemen komunikasi, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara menyeluruh. Dalam konteks ini, M. Nurul

Fadhli, (2021) menekankan bahwa strategi komunikasi merupakan kombinasi yang paling efektif dari semua bagian komunikasi, termasuk pengirim, isi pesan, media, dan penerima, yang dirancang dengan baik untuk mencapai hasil komunikasi yang optimal. Prinsip Komunikasi inklusi. Dalam pelayanan sosial, penting untuk menggabungkan strategi komunikasi dengan prinsip inklusi agar pesan dapat diterima oleh semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali. Untuk memahami istilah "Komunikasi Inklusi", kita perlu mengetahui dahulu apa arti dari "inklusi". Secara mendalam, berdasarkan buku "Pendidikan Inklusi" karya Redhana (2024), inklusi adalah cara yang mengajak semua orang terlepas dari perbedaan yang ada, baik itu dalam hal fisik, intelektual, sosial, emosional, atau bahasa. Dari sudut pandang ini, inklusi lebih dari sekadar mengumpulkan banyak orang. Ini adalah sebuah proses yang membutuhkan upaya untuk menghilangkan segala hambatan dalam sistem, supaya kebutuhan masing-masing individu bisa terpenuhi.

Sejalan dengan hal tersebut, komunikasi yang bersifat inklusif dipahami sebagai metode untuk menghargai dan mendukung perbedaan di berbagai konteks sosial (Rahmatillah, 2024). Tujuan dari praktik ini tidak hanya untuk mengirimkan informasi secara teknis, tetapi juga untuk memastikan setiap individu merasa diperhatikan, dihargai, dan memiliki hak yang sama

dalam proses pengambilan keputusan. Dengan memakai bahasa yang sesuai dan menghormati keberagaman, komunikasi inklusif berperan sebagai alat penting dalam melawan stigma dan diskriminasi yang sering dialami oleh orang dengan difabel. Di samping itu, komunikasi yang terbuka ini merupakan bentuk penegakan hak sebagai warga negara, memberikan peluang bagi penyandang difabel untuk berpartisipasi secara aktif dalam pendidikan, pekerjaan, dan kegiatan sosial, sehingga mereka bisa berkontribusi dalam pembangunan masyarakat secara keseluruhan (Camelia et al., 2024).

b. Tahapan Strategi Komunikasi Inklusi

Oleh karena itu, strategi komunikasi organisasi adalah rencana yang dirancang untuk mengubah pendapat, sikap, atau tingkah laku audiens melalui serangkaian tindakan komunikasi yang terorganisir, efisien, dan efektif. Perumusan (perencanaan), implementasi (pelaksanaan), dan evaluasi adalah tiga tahapan dasar yang harus dilalui untuk menyusun sebuah strategi yang lengkap. Zamzami (2021) memberikan penjelasan menyeluruh tentang struktur tiga tahap ini:

1. Perumusan Strategi (Perencanaan)

Perumusan atau perencanaan adalah tahap pertama dan paling penting dari sebuah strategi komunikasi. Ini adalah proses intelektual yang teliti di mana perusahaan tidak bertindak secara

impulsif; sebaliknya, mereka secara sadar merencanakan berbagai tindakan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Zamzami (2021), proses ini dimulai dengan analisis situasi yang berarti mempertimbangkan peluang dan ancaman dari lingkungan luar dan menemukan kekuatan dan kelemahan dalam organisasi. Setelah analisis situasi selesai, barulah tujuan dan objektivitas program dapat ditetapkan secara jelas dan terukur. Tahap perencanaan ini pada dasarnya menjawab pertanyaan-pertanyaan strategis seperti "Apa masalah yang ingin diselesaikan?", "Siapa audiens yang ingin kita jangkau?", "Apa tujuan akhir yang ingin dicapai?", dan "Bagaimana cara terbaik untuk mencapainya?". Untuk menjawab pertanyaan tersebut, Zamzami (2021) menguraikan ada empat langkah penting dalam merumuskan strategi, yaitu: (1) **Mengenal Khalayak**, untuk memahami karakteristik dan kebutuhan audiens; (2) **Menyusun Pesan**, yaitu merancang isi komunikasi yang relevan dan mudah dimengerti; (3) **Menetapkan Metode**, seperti memilih pendekatan informatif atau persuasif; dan (4) **Memilih Media**, yaitu menentukan saluran yang paling efektif untuk menyampaikan pesan kepada khalayak sasaran.

## 2. Implementasi Strategi (Pelaksanaan)

Implementasi atau pelaksanaan adalah langkah selanjutnya setelah strategi dirumuskan dan dipilih. Ini adalah titik di mana

semua perencanaan, kebijakan, dan gagasan yang awalnya konseptual menjadi tindakan nyata. Menurut Zamzami (2021), implementasi strategi adalah proses di mana rencana diwujudkan melalui pembuatan program, anggaran, dan prosedur yang spesifik. Tahap ini sangat bergantung pada kerja sama dan komitmen yang kuat dari seluruh organisasi, mulai dari pimpinan hingga staf di lapangan. Perencanaan strategi yang paling canggih sekalipun akan menjadi angan-angan semata-mata jika tidak ada eksekusi yang baik dan terorganisir. Akibatnya, implementasi harus dianggap sebagai komponen penting dan tidak terpisahkan dari tahap perumusan.

### 3. Evaluasi Strategi

Evaluasi adalah langkah terakhir dalam siklus strategi. Ini adalah proses penting untuk mengukur keberhasilan dan berfungsi sebagai dasar untuk perencanaan di masa depan. Menurut Zamzami (2021), proses evaluasi terdiri dari tiga langkah utama. Pertama, pertimbangkan kembali faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi dasar perumusan strategi, karena mungkin saja situasi berubah dan membuat strategi awal tidak relevan lagi. Kedua, ukur prestasi dengan membandingkan secara objektif hasil yang diharapkan awal dengan keadaan sebenarnya. Perbandingan ini akan menunjukkan apakah program berjalan sesuai rencana atau tidak. Terakhir, jika hasil yang

dicapai tidak sesuai dengan harapan, perlu dilakukan perbaikan. Ini bisa berarti membuat rencana baru atau memperbaiki yang lama. Proses evaluasi ini memastikan bahwa strategi komunikasi organisasi tidak stagnan, tetapi selalu berubah.

c. Prinsip Strategi Komunikasi Inklusi

Sebuah lembaga sosial dapat mengadopsi beberapa prinsip fundamental yang diuraikan oleh Redhana (2024) dalam konteks pendidikan inklusif. Prinsip-prinsip ini dapat diterjemahkan secara langsung menjadi pilar-pilar strategi komunikasi yang efektif dan beretika:

1. Prinsip Keadilan dan Kesetaraan Peluang

Prinsip ini lebih dari sekadar memastikan bahwa semua orang diundang; itu adalah komitmen aktif untuk memastikan bahwa setiap orang memiliki hak dan kemampuan yang setara untuk mengakses dan berpartisipasi dalam informasi. Ini berarti, dalam komunikasi, bahwa lembaga harus secara proaktif menemukan dan menghapus kendala akses. Misalnya, tidak cukup hanya mengunggah poster digital; Anda juga harus mempertimbangkan bagaimana informasi dapat sampai ke anggota komunitas yang memiliki masalah pendengaran atau penglihatan. Penyediaan format alternatif, seperti transkrip audio untuk informasi visual, video dengan juru bahasa isyarat, atau dokumen dengan huruf yang diperbesar, adalah implementasi nyata dari

prinsip ini. Oleh karena itu, keadilan dalam komunikasi berarti mengakui bahwa orang menerima informasi dengan cara yang berbeda-beda, dan organisasi bertanggung jawab untuk menyediakan berbagai jalur agar semua orang dapat mendengarkan pesan.

## 2. Prinsip Kebutuhan Individual

Komunikasi yang inklusif menentang pendekatan "satu untuk semua". Konsep ini menekankan bahwa setiap orang memiliki kebutuhan, preferensi, dan cara berbicara yang berbeda. Oleh karena itu, strategi komunikasi harus fleksibel. Pendekatan yang efektif dimulai dengan memahami audiensnya secara menyeluruh, sebagaimana ditekankan dalam penyusunan Program Pembelajaran Individu yang dibahas dalam buku tersebut. Untuk organisasi sosial seperti Omah Gembira, ini berarti memulai diskusi dengan anggota komunitasnya untuk mengetahui: "Bagaimana cara terbaik untuk berkomunikasi dengan Anda?", "Media apa yang paling sering Anda gunakan?", dan "Hambatan apa yang sering Anda hadapi?" Komunikasi yang dibangun akan terasa lebih personal, relevan, dan efektif jika kebutuhan individu ini dipenuhi.

## 3. Prinsip Penghargaan terhadap Keberagaman

Pada dasarnya, inklusi adalah sebuah filosofi yang melihat perbedaan baik budaya, intelektual, atau fisik sebagai kekayaan

daripada masalah atau kekurangan yang harus diselesaikan. Prinsip ini terlihat dalam penggunaan bahasa yang hormat, tidak diskriminatif, dan bebas dari stigma dalam komunikasi sehari-hari. Ini tidak hanya menghindari kata-kata yang merendahkan, tetapi juga menggunakan "bahasa yang mengutamakan manusianya" bahasa yang mengutamakan manusia secara aktif, seperti mengatakan "penyandang difabel" daripada "penderita cacat". Dengan menggunakan bahasa yang positif dan memberdayakan secara konsisten, sebuah organisasi membantu membangun cerita baru di masyarakat yang menghormati keberagaman dan menghargai martabat setiap orang.

#### 4. Prinsip Kolaborasi

Keberhasilan inklusi tidak dapat dicapai secara sepihak ia sangat bergantung pada kerja sama yang erat dan tulus dari berbagai pihak. Redhana (2024) menekankan betapa pentingnya kerja sama antara guru, orang tua, dan ahli lainnya. Prinsip ini berlaku untuk lembaga sosial seperti Omah Gembira, di mana pendekatan komunikasi tidak boleh dibuat secara tertutup di dalam kantor. Sebaliknya, rencana harus dikembangkan melalui proses kerja sama yang melibatkan komunitas yang dilayani, keluarga mereka, tokoh masyarakat, dan mitra. Komunikasi berubah menjadi dialog multi-arah ketika orang bekerja sama. Proses ini memastikan bahwa strategi yang diterapkan benar-benar berakar

pada kebutuhan dan situasi nyata komunitas, menciptakan rasa kepemilikan bersama atas program.

d. Hambatan Komunikasi Inklusi

Pada kenyataannya, upaya untuk mencapai komunikasi yang inklusif seringkali dihadapkan pada berbagai masalah nyata di lapangan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Azzahra et al., (2022) yang melakukan penelitian kualitatif yang sangat relevan berjudul "Komunikasi Difabel: Memahami Hambatan Komunikasi dan Dukungan Sosial Pegawai Frontliner Tuli di Lingkungan Kerja Dengar". Penelitian ini mempelajari pengalaman dan kesulitan komunikasi yang dihadapi oleh Pegawai Tuli yang bekerja sebagai frontliner di lingkungan kerja mayoritas orang dengar. Seperti yang ditunjukkan oleh penelitian ini, hambatan komunikasi yang dihadapi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh lingkungan sosial dan budaya di tempat kerja. Menurut hasil penelitian, tantangan ini dapat dikategorikan sebagai berikut:

a) Hambatan Bahasa dan Perbedaan Komunikasi

Perbedaan medium komunikasi adalah hambatan paling penting. Sementara pegawai tuli berbicara dalam bahasa isyarat sebagai bahasa ibu mereka, rekan kerja dan pelanggan berbicara dalam bahasa lisan. Dalam interaksi sehari-hari, ada banyak kesenjangan komunikasi jika ada juru bahasa isyarat atau rekan kerja yang tidak memahami dasar-dasar bahasa isyarat.

b) Hambatan Lingkungan Fisik

Seringkali, lingkungan kerja tidak dirancang secara inklusif. Misalnya, Pegawai Tuli mengalami kesulitan untuk mengikuti alur percakapan selama pertemuan atau diskusi kelompok yang cepat. Jika mereka bergantung pada komunikasi berbasis suara, seperti pengumuman yang dikirim melalui pengeras suara, mereka juga secara otomatis kehilangan informasi penting.

c) Hambatan Stigma dan Asumsi

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa stigma dan asumsi yang salah tentang rekan kerja yang dengar merupakan sumber kesulitan. Pegawai Tuli kadang-kadang dianggap tidak kompeten atau sulit bekerja sama. Namun, masalah utama adalah hambatan komunikasi, bukan kemampuan kerja. Stigma seperti ini dapat membuat lingkungan kerja tidak nyaman dan membatasi peluang untuk berpartisipasi.

**2) Dinamika dan Komponen Komunikasi Inklusi dalam Praktik Pelayanan Sosial**

Komunikasi inklusi menunjukkan pengakuan atas martabat manusia dan keberagaman kemampuan (kemampuan berbeda). Ini lebih dari sekadar pertukaran pesan mekanistik. Komunikasi inklusif membantu komunitas pelayanan sosial seperti Paguyuban Lentera Kasih menghapus hambatan interaksi yang seringkali mengalienasi penyandang difabel

dari lingkungan sosialnya. Ini sesuai dengan paradigma kesejahteraan sosial modern, yang menganggap aksesibilitas informasi sebagai syarat utama untuk memenuhi hak-hak dasar setiap orang.

Untuk membangun standar pelayanan yang akuntabel, Yayasan Omah Gembira harus mempertimbangkan komunikasi inklusi melalui lima elemen penting yang saling berhubungan (Sheafor & Horejsi, 2006, hlm. 151-160) :

- a. Komunikator : Komunikator (pendamping atau terapis) adalah ujung tombak pelayanan, dan mereka harus memiliki kompetensi teknis dan kultural yang tinggi. Pada tingkat ini, standarisasi mencakup kelancaran verbal, penguasaan terhadap "bahasa tubuh", dan intuisi emosional. Menurut Sheafor dan Horejsi, komunikator profesional harus mampu secara konsisten melakukan pengkodean ulang (encoding) pesan berdasarkan tanggapan yang diterima. Hal ini sangat penting bagi pendamping untuk dapat menyesuaikan cara mereka berkomunikasi dengan difabel yang memiliki kecepatan pemrosesan informasi yang berbeda.
- b. Pesan : Pesan dalam ruang terapi harus dirancang dengan cara yang tidak ambigu. Prinsip bahasa sederhana atau bahasa sederhana dan konkret digunakan untuk standardisasi pesan, yang menghindari istilah stigmatik yang dapat merusak kepercayaan penerima manfaat. Instruksi yang konsisten dan repetitif bukan sekadar pengulangan kata. Ini adalah cara untuk membuat skema kognitif

yang stabil bagi difabel, yang membantu mereka memprediksi dan memahami urutan aktivitas terapi.

- c. Media : Media membantu menghubungkan hambatan fisik dan sensorik dengan informasi. Menurut standardisasi, pemilihan media harus didasarkan pada kebutuhan individu daripada acak. Upaya organisasi untuk memastikan bahwa makna pesan tetap utuh melalui berbagai saluran adalah mengintegrasikan media visual (gambar atau simbol), media taktil (braille), dan bahasa isyarat.
- d. Komunikasi : Untuk berkomunikasi dengan baik dengan orang difabel di Paguyuban Lentera Kasih, kita perlu memahami karakteristik unik mereka. Di sini, standarisasi tidak berarti menyamaratakan semua orang. Sebaliknya, itu menstandarkan cara yayasan mengidentifikasi profil komunikasi setiap komunikan. Tujuan dari metode ini adalah untuk menghindari generalisasi. Setiap jenis difabel baik itu hambatan fisik, sensorik, atau intelektual diberikan ruang komunikasi yang sesuai dengan zona perkembangan masing-masing.
- e. Efek : Dampak psikososial yang ditimbulkan oleh komunikasi inklusi lebih dari sekedar pesan yang disampaikan. Diharapkan bahwa ini akan menyebabkan difabel merasa lebih baik tentang diri mereka sendiri dan menciptakan lingkungan yang aman. Ketika difabel mampu melakukan respons secara mandiri (agensi), standar komunikasi ini berhasil. Pada akhirnya, ini akan mengarah pada

proses pemberdayaan, di mana difabel tidak lagi menjadi objek pasif pelayanan, tetapi menjadi orang yang aktif berpartisipasi dalam interaksi sosial.

### **3) Konsep Kelompok Difabel/Marjinal**

Kelompok rentan dalam penelitian ini adalah individu atau kelompok yang sering mengalami diskriminasi dan terpinggirkan saat mencoba memenuhi kebutuhan hidup untuk kesejahteraan karena kondisi tertentu. Karena kesulitan mereka untuk berinteraksi dan bergabung dengan kelompok masyarakat lainnya, penyandang difabel merupakan komponen penting dari kelompok ini. Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011, penyandang difabel didefinisikan sebagai orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu yang lama yang menghalangi mereka untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dalam masyarakat berdasarkan kesamaan hak (Murwaningsih et al., 2021). Sejalan dengan definisi tersebut, pandangan masa depan telah berkembang dari sekadar masalah medis menjadi masalah hak asasi manusia berdasarkan definisi tersebut. Penyandang difabel tidak lagi dianggap sebagai individu dengan "penyakit"; mereka dianggap sebagai warga negara yang hak-haknya seringkali dihalangi oleh lingkungan sosial dan fisik yang tidak inklusif. Kondisi difabel mencakup berbagai jenis, bukan hanya keterbatasan fisik yang terlihat. Banyak kondisi ini adalah difabel tak terlihat, di mana orang lain tidak dapat melihat tanda atau gejalanya secara langsung. Kondisi ini dapat

muncul secara berkala (episodik), di mana periode sehat diselingi oleh periode keterbatasan aktivitas yang tidak terduga, seperti depresi atau radang sendi. Keanekaragaman ini, yang mencakup gangguan fisik, mental-intelektual, sosial, dan emosional, membawa tantangan komunikasi yang berbeda, yang pada akhirnya dapat menghalangi mereka untuk terlibat aktif dalam kegiatan kemasyarakatan jika mereka tidak memiliki lingkungan yang mendukung (Harahap, 2024).

#### **4) Hakikat Standardisasi Komunikasi Profesional**

Dalam organisasi pelayanan sosial, standardisasi komunikasi adalah upaya sadar untuk memastikan bahwa pesan dan perilaku interaksi antara komunikator organisasi dan penerima manfaat konsisten. Komunikasi di Yayasan Omah Gembira harus direncanakan secara logis untuk mencapai tujuan inklusi yang terukur. Sebaliknya, komunikasi tidak boleh terjadi secara instingtif atau tanpa pola. Standardisasi ini berfungsi sebagai alat pengendalian kualitas untuk memastikan bahwa semua difabel menerima perlakuan dan informasi yang sama, terlepas dari hambatan sensorik atau kognitif mereka. Ini sejalan dengan prinsip administrasi pekerjaan sosial, yang menekankan bahwa keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada kejelasan proses berbagi, memahami, dan menjelaskan pesan di dalam organisasi.

#### **5) Teknik Komunikasi Berdasarkan Perspektif Sheafor & Horejsi**

Pendamping sosial membutuhkan pedoman teknik khusus untuk menjalankan komunikasi yang terstandar dan inklusif. Beberapa pilar

utama yang menjadi standar dalam berinteraksi dengan kelompok rentan atau difabel disebutkan dalam buku Sheafor & Horejsi (2006), *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*:

1. Kejelasan dan Kesederhanaan (Clarity and Conciseness): Menurut Sheafor & Horejsi (2006), komunikator profesional harus memiliki kemampuan untuk mengubah instruksi yang kompleks menjadi bahasa operasional yang sederhana. Pola kalimat Subjek-Predikat-Objek (S-P-O) yang lugas adalah standar teknis untuk meminimalkan kesalahan persepsi dan kegagalan instruksional bagi orang dengan hambatan intelektual.
2. Optimalisasi Komunikasi Non-Verbal: Ketika ada hambatan komunikasi verbal (seperti pada orang dengan autisme atau penyandang rungu wicara), elemen non-verbal seperti kontak mata, ekspresi wajah, dan gestur tubuh menjadi alat utama. Teknik ini bukan sekadar tambahan; itu adalah metode yang digunakan oleh profesional untuk menciptakan keterlibatan (engagement) dan ruang aman (safe space) bagi difabel yang mengalami krisis perilaku atau tantrum.
3. Komunikasi Berbasis Pemberdayaan (Empowerment): Metode komunikasi harus disesuaikan untuk membantu individu difabel menjadi lebih mandiri dan memiliki suara mereka sendiri. Tujuan interaksi inklusif adalah untuk mengubah difabel dari objek pasif

yang hanya membutuhkan bantuan menjadi subjek aktif yang dapat berpartisipasi dalam interaksi sosial dengan cara yang berharga.

#### **6) Relevansi dengan Kerangka Hukum Kesejahteraan Sosial**

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Yayasan Omah Gembira menerapkan protokol komunikasi inklusif. Salah satu hak dasar yang ditetapkan dalam undang-undang tersebut adalah hak untuk berkomunikasi, yang didefinisikan dalam Ayat Pertama Pasal 24 sebagai hak untuk ekspresi, berkomunikasi, dan memperoleh informasi. Hak ini mencakup penggunaan bahasa isyarat, braille, komunikasi augmentatif, dan semua metode, alat, dan format komunikasi lainnya yang dapat diakses oleh penyandang difabel. Oleh karena itu, hak asasi negara lebih penting daripada kebijakan internal dalam upaya yayasan untuk menstandarisasi pesan dan media komunikasi. Selain itu, sesuai dengan konsep Pelayanan Sosial yang diatur dalam UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, standarisasi komunikasi profesional diperlukan untuk memastikan pelayanan sosial dilakukan secara terarah, terpadu, dan berkelanjutan untuk meningkatkan keberfungsian sosial para penerima manfaat di Paguyuban Lentera Kasih.

#### **7) Relevansi Penelitian dengan Kesejahteraan Sosial**

Penelitian mengenai strategi komunikasi inklusif memiliki relevansi dasar dengan disiplin ilmu Kesejahteraan Sosial. Komunikasi adalah bagian penting dari pekerjaan sosial dan bukan sekadar alat bantu.

Komunikasi sangat penting dalam administrasi pekerjaan sosial, seperti yang ditunjukkan pada penelitian oleh Meilany (2023) di Jurnal Pekerjaan Sosial. Administrasi pekerjaan sosial sendiri adalah metode praktik pekerjaan sosial yang bertujuan untuk mengelola organisasi pelayanan sosial. Sebuah organisasi pelayanan sosial tidak akan dapat mencapai tujuannya dengan baik tanpa komunikasi yang efektif yang mencakup proses berbagi, memahami, dan menjelaskan.

