

## **Efektivitas Komunikasi Program *Psychological Services* PKBI Riau dalam Memenuhi Kebutuhan Psikologi Pengungsi Saat Pandemi Covid-19**

<sup>1</sup>Ringgo Eldapi Yozani, <sup>\*\*2</sup>Indah Permata Sari, <sup>3</sup>Tutut Ismi Wahidar

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

E-mail: indah.permata2246@student.unri.ac.id

Diterima : Juli 2023

Disetujui : September 2023

Diterbitkan : September 2023

### **Abstrak**

*Komunikasi bertujuan untuk mencapai komunikasi yang efektif yaitu apabila rangsangan yang disampaikan oleh komunikator bisa diterima serta dicerna oleh penerimanya dengan baik. Berdasarkan dari pendapat yang dikemukakan oleh Cultip, dkk (2011), bahwasannya guna memberikan nilai keefektifan dalam sebuah komunikasi di dalam suatu program public relations dan salah satu instansi yang menjalankannya yaitu program psychological services oleh PKBI Daerah Riau untuk masyarakat dan pengungsi yang berada di Pekanbaru. Tujuannya untuk memberikan peningkatan diri individu dalam pemecahan berbagai masalah psikologi yang muncul akibat dari situasi negara konflik apalagi saat pandemi covid-19. Dalam penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif deskriptif dan menggunakan metode pengumpulan datanya melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pengungsi yang mengikuti program PKBI Daerah Riau dengan jumlah sampel yaitu 283 responden yang dihitung menggunakan rumus slovin. Setelah kuesioner disebar di lapangan, selanjutnya menggunakan aplikasi SPSS for windows versi 23 yaitu sebuah aplikasi yang digunakan guna mengolah suatu data yang sudah diperoleh atau sudah terkumpul di dalam penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program psychological services PKBI Daerah Riau sebesar 3,09 yang masuk kedalam kategori efektif dalam melaksanakan kegiatan untuk pengungsi saat pandemi covid-19 di Pekanbaru.*

**Kata Kunci:** *efektivitas komunikasi, kebutuhan psikologi, pengungsi, psychological services*

### **Abstract**

*Communication aims to achieve effective communication, namely if the stimuli conveyed by the communicator can be captured and understood by the recipient properly. According to Cultip, et al (2011), to assess effective communication in a public relations program and one of the institutions that run it, namely the psychological services program by PKBI Riau Region for the community and refugees in Pekanbaru. The goal is to improve individual abilities in solving psychological problems that arise as a result of conflict situations, especially during the Covid-19 pandemic. This study used a quantitative method with a descriptive type and used data collection techniques by distributing questionnaires directly to evacuees who took part in the Riau Regional PKBI program with a sample size of 283 respondents calculated using the slovin formula. After the questionnaire was distributed in the field, the data obtained was then processed with the SPSS application for windows version 23. The results of this study indicate that the PKBI Riau Region psychological services program was 3.09 which was included in the effective category in carrying out activities for refugees during the Covid-19 pandemic in Pekanbaru .*

**Keywords:** *communication effectiveness, psychological needs; psychological services, refugees*

## PENDAHULUAN

Komunikasi adalah salah satu hal mendasar yang melekat pada diri manusia dan memiliki peranan penting dalam kehidupan. Komunikasi juga memberikan manfaat yang begitu besar, manfaat tersebut ada berwujud atas dukungan identitas diri guna membangun kontak sosial dengan orang di sekitar kita, baik itu pada lingkungan rumah, sekolah, kampus maupun lingkungan kerja (Iswatiningsih, 2019). Raymond (dalam Rahmat, 2013:3) memberikan sebuah definisi tentang komunikasi guna proses transaksional yang terdiri atas pemilihan bersama-sama lambang secara kognitif serta pemisahan, hingga orang lain akan terbantu guna keluar dari pengalaman sendiri arti atau respons yang tidak berbeda dengan yang dimaksudkan oleh sumber.

Komunikasi sejatinya memiliki tujuan tersendiri dalam menyampaikan informasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan adanya efektivitas di dalam berkomunikasi. Menurut pendapat (Mulyana, 2001:2) dikemukakan bahwasannya keefektifan dalam berkomunikasi dibenarkan apabila stimulus yang dimaksudkan atau yang dijelaskan sumber maupun pengirimnya, memiliki sebuah kaitan dengan stimulus yang diterima serta penerimanya paham. Efektivitas di dalam berkomunikasi sangat mempunyai arti guna dilakukan sebuah pengukuran supaya bisa memberikan penilaian atau evaluasi sampai manakah komunikasi itu bisa sampai pada tujuan yang telah dirangkaikan.

Menurut Cultip Scott M,dkk. 2009, menyebutkan guna memberikan nilai suatu keefektifan berkomunikasi di dalam sebuah program dibutuhkan beberapa prinsip yang diprioritaskan kepada proses komunikasinya diantaranya yakni : *Credibility, Context, Content, Clarity, Continuity and consistency, Channel*, serta *Capability of the audience*. Ketujuh prinsip ini bisa mendukung pencapaian tujuan suatu program perangkaian komunikasi agar dapat dipahami oleh publik karena adanya penerapan prinsip-prinsip komunikasi yang efektif.

Suatu proses komunikasi dapat ditemukan di mana saja, seperti salah satunya pada suatu program sosial. Terdapat 2 buah pengertian dalam istilah “program” yang dijabarkan oleh Arikunto beserta dengan Jabar (2009:3). Di mana program bisa diberikan arti di dalam pengertian secara terkhusus serta umum. Adapun secara umumnya sebuah istilah program mempunyai pengertian yakni suatu wujud dalam rangkaian yang dilaksanakan atau diaplikasikan. Kemudian, terdapat pengertian yang penting di dalam penentuan program yang berjumlah 3 yakni (1) kebijakan yang diimplementasikan serta direalisasikan, (2) rentang waktu yang lama di dalam terjadinya suatu program, bukan hanya kegiatan tunggal tapi

merupakan kegiatan jamak yang berkelanjutan, serta (3) terlibatnya orang yang berkelompok di dalam sebuah organisasi.

Suatu program memiliki langkah komunikasi yang sering kali memerlukan usaha guna memberikan pengaruh terhadap opini, kognitif serta aktivitas sekelompok orang yang jauh serta jumlahnya besar. Tingkat akselerasi penemuan, pengembangan, serta penyebaran inovasi menjadikan sebuah komunikator diharuskan sanggup melakukan transfer informasi kepada orang yang memerlukan informasi tersebut (Cultip, 2009:405). Program yang dapat berjalan secara efektif dilihat dari bagaimana sebuah program dapat mencapai tujuan atau sasaran dari isi pesan yang disampaikan dari suatu program tersebut yang tentunya dapat diterima oleh audiens pada program tersebut.

Berdasarkan pengertian program di atas, program biasanya banyak dilakukan oleh organisasi/komunitas/institusi dalam hal mencapai tujuan dari program. Salah satunya Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI) Daerah Riau. PKBI ialah sebuah lembaga swadaya masyarakat yang program-programnya dikembangkan di atas pendekatan yang didasarkan pada berbagai hak layanan yang berkualitas, sensitifnya gender beserta dengan keselarasan sekumpulan orang yang mengalami kemiskinan serta juga terpinggirkan melewati slogan “perjuangan guna terpenuhinya kesehatan reproduksi serta hak seksual”.

Salah satu program di dalam PKBI Daerah Riau ialah program *psychological services*. *Psychological services* ialah kegiatan dengan tujuan peningkatan kesejahteraan psikososial individu maupun publik supaya tetap berfungsi maksimal pada waktu mengalami krisis di dalam situasi bencana akibat dari negara konflik. *Psychological services* diberikan kepada sekelompok masyarakat seperti para anak, remaja, dewasa serta lansia. Dalam menjalani program ini, PKBI Daerah Riau menjalin kerjasama dengan *International Organization for Migration* (IOM) Pekanbaru sejak tahun 2017.

Mitra IOM di Pekanbaru salah satunya adalah PKBI Daerah Riau, adapun alasan PKBI menjalin kerjasama ini karena memandang bahwa pengungsi di Indonesia merupakan salah satu isu yang perlu direspon dengan melakukan tindakan lanjutan berwujud penanganan komprehensif serta serius oleh pemerintahan dan lembaga terkait khususnya dengan jumlah pengungsi dari tahun ke tahun mengalami penambahan secara terus-menerus dengan totalnya yang sangat banyak.

Saat imigran sampai di negara transit yaitu salah satunya Kota Pekanbaru, statusnya sebagai imigran ilegal dan tinggal sementara di Rumah Detensi Imigrasi atau disingkat menjadi RUDENIM, yaitu tempat sementara bagi orang yang berasal dari negara di luar

Indonesia yang melanggar undang-undang kemigrasian dan menunggu proses kepulangan ke masing-masing negara asalnya. RUDENIM di Kota Pekanbaru berfungsi melakukan pendetensian, pengisolasian, pemulangan dan deportasi imigran yang melanggar undang-undang keimigrasian.

Saat imigran ilegal ini berada di RUDENIM status mereka yaitu pencari suaka atau *asylum seeker*. Status pencari suaka merupakan imigran yang belum mendapatkan UNHCR *Number/identitas* secara resmi. Setelah pencari suaka didaftarkan di IOM dan mendapatkan UNHCR *Number* maka status tersebut berubah menjadi pengungsi atau *refugees* sehingga mendapatkan akomodasi tempat tinggal namun mereka belum tentu di pindahkan ke negara ketiga dan semua imigran di Pekanbaru sudah berstatus sebagai pengungsi atau *refugees*.

Pada tahun 2019 dunia dilanda dengan COVID-19 (*coronavirus disease 2019*). COVID-19 ialah sebuah penyakit baru yang diakibatkan oleh virus dari golongan *Coronavirus*, yakni SARS-CoV-2 yang sering juga dikenal dengan sebutan virus corona. Gangguan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian merupakan sebuah sebab yang ditimbulkan dari virus corona. Pertama kali virus tersebut muncul yakni di Negara Cina khususnya Kota Wuhan di Desember akhir tahun 2019 yang total kasusnya sebesar 33. Selanjutnya, COVID-19 mengalami penularan dari manusia satu ke manusia lain dengan sangat cepat serta penyebarannya sampai masuk ke puluhan negara, termasuk negara Indonesia, yang Cuma membutuhkan waktu beberapa bulan saja dalam penyebarannya. Beberapa negara menerapkan kebijakan guna memberlakukan penutupannya akses di sebuah area, baik itu akses masuk maupun akses keluar atau disebut dengan *lockdown* untuk mencegah penyebaran COVID-19 diakibatkannya oleh penyebaran virus yang sangat cepat tersebut. Di Indonesia, pemerintah sempat menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) guna menekan penyebaran virus tersebut.

PSBB ialah salah satu upaya pemerintah dalam memutus mata rantai penyebaran covid-19. Penerapan PSBB diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 yang ditandatangani oleh Presiden Jokowi pada tanggal 31 Maret tahun 2020 yang mengatur tentang *lockdown* atau pembatasan sosial dengan skala yang besar sebagai tindakan akibat adanya virus COVID-19 sehingga dapat memberikan kemungkinan pada pemerintahan daerah guna melakukan pembatasan untuk pergerakan orang, ataupun barang, barang keluar maupun barang masuk yang berasal dari wilayah masing-masing dengan catatan mereka sudah memperoleh izin dari kementerian yang berkaitan.

Peraturan yang diuraikan pada penjelasan di atas juga menjelaskan bahwasannya terbatasnya sebuah aktivitas yang dilaksanakan paling sedikit terdiri atas tempat kerja serta sekolah yang diliburkan, pembatasan aktivitas pada fasilitas maupun tempat umum, serta pembatasan aktivitas pada kegiatan keagamaan. Akibat PSSB ini membuat semua kegiatan terhenti dan harus menggunakan sistem *online* sehingga berdampak dengan aktivitas program *psychological services* dalam membantu pengungsi untuk dalam memenuhi kebutuhan psikologi yang biasanya bertatap muka langsung tapi dibatasi kegiatannya sehingga membuat pengungsi makin merasa tidak nyaman harus berdiam diri dan juga mempengaruhi psikisnya seperti melakukan kekerasan terhadap keluarganya dan depresi sehingga perlu memenuhi kebutuhan psikologi pengungsi.

Kebutuhan psikologi ialah segala sesuatu yang bisa memberikan kesejahteraan di dalam kehidupan serta bisa memberikan rasa kebahagiaan. Kebutuhan psikologi juga bisa diberikan arti sebagai suatu kebutuhan yang bertujuan guna mengembangkan kepribadian pada seseorang dan inilah peran *psychological services*. *Psychological services* diberikan kepada kelompok pengungsi seperti para anak, remaja, dewasa serta lansia. *Psychological services* mempunyai tujuan yakni mengembalikan fungsi sosial individu di dalam lingkungannya, mendorong suatu individu guna mengurangi beban emosinya, meningkatkan skill individunya di dalam pemecahan berbagai masalah yang dihadapi akibat konflik di negaranya, serta pengurangan risiko terhadap berkembangnya reaksi normal jadi reaksi yang tidak normal.

Alasan Penulis memilih program *psychological services* yaitu dikarenakan program ini merupakan program Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia Daerah Riau dalam melaksanakan kebutuhan psikologi atau gangguan mental pengungsi yang membutuhkan peran psikolog dan kegiatan yang bisa membantu mereka untuk mengatasi masalah psikologis yang dialami setelah terjadi konflik di negaranya. Kemudian, program ini juga berjalan dengan konsisten dari tahun 2017 hingga saat ini namun saat pandemi COVID-19 program ini sempat terkendala karena harus melaksanakan secara *online* dari tahun 2020-2021 dan kembali bertatap muka tahun 2022 saat ini.

Adapun fokus pada penelitian ini ialah program *psychological services* dalam menjalankan program untuk pengungsi yang berada di Riau saat pandemi mulai pada bulan Maret 2020 – Agustus 2021. Hal ini dikarenakan, pada rentang waktu tersebut terjadi permasalahan dunia kesehatan yaitu pandemi COVID-19 yang mengakibatkan pengungsi tidak bisa berinteraksi secara langsung dengan kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak PKBI Daerah Riau.

Penelitian ini merujuk kepada salah satu penelitian sejenis terdahulu yaitu “Efektivitas Komunikasi Program Partisipasi Masyarakat Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau Dalam Meningkatkan Pengetahuan Sahabat Ombudsman Mengenai Maladministrasi” yang dilakukan oleh Vania Ramadhani, hasil penelitiannya menyatakan bahwasannya efektivitas berkomunikasi di dalam program partisipasi masyarakat ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau di dalam peningkatan pengetahuan sahabat ombudsman mengenai maladministrasi memiliki nilai yang sangat efektif. Terdapat tujuh komponen yang dijadikan di dalam kuesioner memiliki skor dengan rata-rata efektivitasnya sebagai berikut kredibilitas atau *Credibility* (3,52-sangat efektif), konteks atau *Context* (3,44-sangat efektif), isi atau *Content* ( 3,43-sangat efektif), kejelasan atau *Clarity* ( 3,43-sangat efektif), kontinuitas dan konsistensi atau disebut *Continuity and consistency* (3,34-sangat efektif), saluran atau *Channel* (3,4-sangat efektif) serta kapabilitas dan kemampuan audiens atau disebut *Capability of the audience* (3,34- sangat efektif). Sementara itu rata-rata dari ketujuh komponen ini adalah 3,41 yang bermakna sangat efektif. Penelitian ini meneliti tentang seberapa besar efektivitas komunikasi program partisipasi masyarakat di dalam meningkatkan pengetahuan sahabat ombudsman mengenai maladministrasi. Penelitian ini menjadi dasar bagi penulis untuk membuat kuesioner dalam penelitian karena komponen variabel pada penelitiannya sama-sama tunggal/*Univariat* yakni efektivitas di dalam berkomunikasi terhadap sebuah program *public relations* menurut Cutlip,dkk.(2011).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis ingin menganalisis lebih dalam mengenai seberapa besar efektivitas komunikasi program *psychological services* PKBI Daerah Riau dalam memenuhi kebutuhan psikologi pengungsi pada saat pandemi Covid-19.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Kegiatan penelitian dengan teknik kuantitatif ini menggunakan format deskriptif dengan tujuan guna memberikan penjelasan, meringkaskan bermacam situasi, bermacam kondisi, ataupun bermacam variabel yang tumbuh di masyarakat yang jadi sebuah objek penelitian itu berdasarkan dari apa yang terjadi (Bungin, 2011:44). Kemudian, proses pengumpulannya sebuah data, pengolahan, serta tahapan penyuntingan penelitian ini dilaksanakan mulai pada bulan November 2021 sampai Oktober 2022.

Populasi dalam penelitian ini merupakan pengungsi yang terdata di PKBI Daerah Riau dengan jumlah pengungsi di PKBI Daerah Riau per tanggal 1 April 2022 berjumlah 962

pengungsi, sehingga populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengungsi. Adapun metode yang dipakai guna penentuan total pada sampel di dalam kegiatan penelitian ini yakni memakai rumus Slovin dan hasil perhitungan dengan persentase kelonggaran ketidakteelitian sebesar 5% didapatkan jumlah sampel sebesar 283 orang responden. Lalu penulis menggunakan teknik sampling *purposive*. Teknik ini digunakan, dikarenakan tidak seluruh populasi sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan dalam kegiatan meneliti ini. Kriteria yang peneliti gunakan yaitu berusia 17 tahun ke atas sampai lansia sehingga anak yang dibawah 17 tahun tidak bisa menjadi populasi pada penelitian ini. Teknik ini juga sudah melakukan survei kepada pihak PKBI sesuai keluhan dan kegiatan yang mereka laksanakan lebih dominan berusia 17 tahun keatas dan lansia di rumah tempat pengungsi terutama laki-laki.

Data penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yakni data yang diperoleh oleh peneliti melalui kuesioner yang disebar pada berbagai responden yang disebut dengan data primer (Bungin, 2005: 132). Sedangkan, data yang diperoleh oleh peneliti melalui berbagai jurnal, artikel, buku, maupun catatan dan sumber lainnya merupakan data sekunder Sugiyono (2016:225).

Selanjutnya untuk membuktikan efektivitas komunikasi pada penelitian ini, maka diperlukan data sementara yaitu hipotesis. Dikatakannya sementara waktu dikarenakannya, sebuah respons yang muncul melewati hipotesis baru berdasarkan dari teori, serta belum memakai sebuah fakta. Hipotesis memberikan kemungkinan bagi kita untuk mengaitkan sebuah teori dengan kegiatan observasi, ataupun observasi dengan sebuah teori. Hipotesis mengemukakan sebuah uraian tentang harapan peneliti mengenai berbagai hubungan di antara berbagai variabel di dalam persoalan. Terdapat juga sebuah rumusan hipotesis di dalam kegiatan meneliti ini ialah 1) Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ): Efektivitas Komunikasi Program *Psychological services* PKBI Daerah Riau Dalam Memenuhi Kebutuhan Psikologi Pengungsi Pada Saat Pandemi Covid-19 efektif jika masuk dalam rentang skala 2,51 – 4,00. 2) Hipotesis Nol ( $H_0$ ) : Efektivitas Komunikasi Program *Psychological services* PKBI Daerah Riau Dalam Memenuhi Kebutuhan Psikologi Pengungsi Pada Saat Pandemi Covid-19 tidak efektif jika masuk dalam rentang skala 1,00 – 2,50.

Jika sudah mendapatkan sebuah data, nantinya bisa dilaksanakan sebuah kegiatan untuk mengumpulkan datanya memakai teknik angket lalu selanjutnya akan dilakukan pengukuran memakai metode Skala Likert terhadap data yang sudah diperoleh. Penulis memperoleh data dengan cara menyebarkan kuesioner yang akan berbentuk angka serta selanjutnya nanti bisa dilakukan pengolahan yang memakai bantuan aplikasi atau perangkat lunak SPSS *for windows*

versi 23 serta menggunakan teknik bivariate pearson dan teknik Formula *Alpha Cronbach*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data dari PKBI Daerah Riau terdapat 962 orang pengungsi. Di mana dari 962 ini berasal dari berbagai negara yaitu 747 orang dari Afghanistan, 148 orang dari Myanmar, 20 orang dari Sudan, 16 orang dari Pakistan, 12 orang dari Iran, 7 orang dari Somalia, 6 orang dari Iraq dan 6 orang dari Palestina. Berdasarkan data tersebut dapat kita lihat bahwa penanganan ratusan pengungsi yang tinggal di Pekanbaru memerlukan tidak hanya peran dari pemerintah lokal selaku pembuat kebijakan namun juga organisasi internasional terkait seperti *International Organization of Migration (IOM)* serta 'organisasi nasional seperti Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI) Daerah Riau. IOM mempunyai salah satu program yaitu *Mental Health and Psychosocial Support (MHPSS)* melalui program ini bisa membantu dan memperhatikan kesejahteraan mental dan psikis para pengungsi dengan bekerja sama dengan Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI) Daerah Riau.

PKBI Daerah Riau mempunyai banyak program dalam *psychological services* atau layanan psikologi untuk para pengungsi, namun selama pandemi PKBI Daerah Riau hanya memfokuskan 3 sub program yaitu *Child Development Therapy, Counseling* dan *Info Session*. *Child Development Therapy* atau terapi tumbuh kembang anak merupakan program yang memfasilitasi kebutuhan anak-anak yang mengalami keterlambatan perkembangan misalnya anak berusia 5 tahun mengalami keterlambatan dalam berbicara dan di program ini mendatangkan psikiater untuk melakukan terapi ke anak tersebut dan saat pandemi program ini dilakukan secara online namun sekarang dilakukan dengan cara tatap muka dengan protokol kesehatan yang ketat dalam menangani pandemi Covid-19.

*Counseling* atau layanan psikologi merupakan layanan konseling atau konsultasi antara individu dengan psikolognya. Pada sub program ini memiliki 2 layanan yaitu *In house* dan *On Call*. Layanan *in house* adalah jika pengungsi konseling mendatangi kantor PKBI atau tempat konseling yang disediakan PKBI, sedangkan *on call* yaitu psikologi mendatangi pengungsi di akomodasinya. Pengungsi yang ingin mendapatkan layanan ini harus mengajukan namanya terlebih dahulu kepada pihak IOM yang selanjutnya akan diteruskan kepada PKBI Daerah Riau dengan pemaparan kasus dan harus disetujui oleh psikolog. Berikutnya ada sub program *Info session*. *Info session* merupakan kegiatan untuk menambah wawasan dan kegiatan positif bagi pengungsi, kegiatan ini membahas soal *sosial media, urban farming, fiction writing*, dan



tentunya terkait psikologi misalnya *quarter life crisis, discriminative, controlling traumatic, self-control, self-development, etc.*

Setelah selesai menyebarkan kuesioner peneliti mengumpulkan kuesioner dan memperoleh bermacam-macam responden serta bisa mengelompokkannya berdasarkan dari umur, jenis kelamin, negara dan akomodasi pengungsi. Dari 283 responden yang digunakan pada penelitian ini, jenis kelamin laki-laki 65% sedangkan perempuan 35%. Selanjutnya pengelompokan responden berdasarkan dari umur melalui rentang umur 17-27 tahun jumlahnya ialah 91 responden (32,2%), usia 28-39 tahun berjumlah 122 responden (43,1%), usia 40-50 tahun berjumlah 55 responden (19,4%) dan usia 51> tahun berjumlah 15 responden (4,9%).

Berikutnya klasifikasi responden berdasarkan negara asal yaitu Afghanistan berjumlah 173 responden (61%), Myanmar berjumlah 64 responden (23%), Sudan berjumlah 19 responden (7%), Pakistan berjumlah 9 responden (3%), Iran berjumlah 7 responden (3%), Iraq berjumlah 4 responden (1%), Somalia berjumlah 4 responden (1%) dan Palestina berjumlah 3 responden (1%).

Kegiatan meneliti ini selanjutnya dilakukan melalui rekapitulasi respons daripada para respondennya untuk setiap indikator. Di dalam program *psychological services*, indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator *Clarity* (kejelasan) yang rata-rata nilainya sejumlah 3,16. Sedangkan indikator yang rata-rata nilai terendahnya yakni *Content* (isi) yang rata-rata nilainya sejumlah 3,03.

Dari hasil yang sudah dijumlahkan, rata-rata nilai keseluruhannya terhadap ke-7 indikator kegiatan meneliti ini dengan jumlah 3,09. Nilai itu memberikan penjelasan bahwasannya Efektivitas Komunikasi Program *Psychological Services* PKBI Daerah Riau dalam memenuhi kebutuhan psikologi pengungsi pada saat pandemi Covid-19 bernilai *efektif* dari hasil kuesioner yang disebarkan oleh peneliti kepada pengungsi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Vania Ramadhani (2020) mengenai efektivitas komunikasi program partisipasi masyarakat Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau di mana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwasannya efektivitas berkomunikasi program partisipasi masyarakat Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau mengenai maladministrasi dengan ketujuh komponen yang diteliti memiliki nilai 3,41 yang bermakna sangat efektif. Sementara penelitian ini menunjukkan hasil sebesar 3,09, yang mengindikasikan bahwa komunikasi program

*Psychological Services* PKBI Daerah Riau dalam memenuhi kebutuhan psikologi pengungsi pada saat pandemi Covid-19 dapat dikatakan efektif.

## SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah dipaparkan di dalam Bab sebelumnya, hasil kegiatan penelitian menunjukkan bahwa program *psychological services* PKBI Daerah Riau merupakan program yang efektif sebagai program yang mampu memberikan informasi kepada pengungsi. Umumnya bisa ditarik sebuah simpulan bahwasannya hasil dari kegiatan mengukur sebuah keefektivitasan dalam berkomunikasi program *psychological services* PKBI Daerah Riau sebagai kegiatan untuk pengungsi di Pekanbaru bisa diamati melalui tujuh indikator : kredibilitas atau bisa disebut *Credibility*, konteks atau *Context*, isi atau *Content*, kejelasan atau disebut *Clarity*, kontinuitas serta konsistensi *Continuity and consistency*, saluran atau *Channel*, serta kapabilitas atau kemampuan audiens yang biasa disebut dengan *Capability of the audience*.

Dari kegiatan menghitung sebuah keefektivitasan dalam berkomunikasi program *psychological services* PKBI Daerah Riau hasil akhirnya ialah nilai rata-ratanya dari penggabungan tiap-tiap indikator menunjukkan jumlah senilai 3,09 yang terdapat di dalam rentang skala efektif. Dengan begitu, dapat dijelaskan bahwasannya program *psychological services* PKBI Daerah Riau merupakan salah satu program yang efektif dalam membantu pengungsi dalam kebutuhan psikologi yang berada di Pekanbaru.

## REFERENSI

- Afriani, A. (2015). Strategi Marketing Communication. *Jurnal Wacana*, XIV(1), 87–109;:.
- Akdon, dan R. (2013). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Ardianto, E. (2010). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Asmara Dewi, W. W., & Syauki, W. R. (2022). Pesan Kampanye Non-Government Organization terhadap Permasalahan Sampah Plastik. *Jurnal Riset Komunikasi*, 5(2), 159–171. <https://doi.org/10.38194/jurkom.v5i2.428>
- Bungin, B. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Cutlip, Scott M,dkk. 2009. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group
- Durianto, Darmadi, dkk. 2003. *Inovasi Pasar dengan Iklan Efektif*. Jakarta: Cetakan Gramedia Pustaka

- Fajriyah, Nur. Ri'aeni, Ida. Yusron, A. (2019). *Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Manajemen Program Kerja Pos Yandu*. Fajriyah / Jurnal Interact.
- Frizdew, M. J. (2019). *Efektivitas Komunikasi Program #Genzhetikyuk! Dalam Mengampanyekan Hemat Plastik Bagi Generasi Z Di Pekanbaru*. jom fisip.
- Handaru, S. (2017). *Efektivitas Komunikasi Humas dalam Sosialisasi Program SIM Online oleh Satlantas Polrestabes Surabaya*. Jurnal E-Komunikasi.
- Ismail. (2020). *M Engenal C Ovid -19 Dan C Egah P Enyubarannya D Engan " P Eduli L Indungi " a Plikasi B Erbasis a Ndorid*. April, 1–6.
- M. Armando, Nina. 2019. *Psikologi Komunikasi*. Banten: Universitas Terbuka
- Muslimah, S. (2019). Analisis Novel "Assalamualaikum Calon Imam" Karya Ima Madiniah (Aspek Psikologis). *Jurnal Pembahsi (Pembelajaran Bahasa Dan Sastra Indonesia)*, 9(1), 75. <https://doi.org/10.31851/pembahsi.v9i1.4247>
- Ningsih, C. (2019). Strategi Humas dalam mensosialisasikan kegiatan. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 2(1), 15–27. <https://media.neliti.com/media/publications/93021-ID-strategi-humas-dalam-mensosialisasikan-p.pdf>
- Ramadhani, V. (2020). *Efektivitas Komunikasi Program Partisipasi Masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau Dalam Meningkatkan Pengetahuan Sahabat Ombudsman Mengenai Maladministrasi*. Jom Fisip.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Triyon, Agus. Eko Yudistiro, S. (2017). *Efektivitas Komunikasi Penyuluh Dalam Implementasi Program Kebun Gizi Mandiri oleh Rumah Zakat*. Jurnal Urecol.
- Yulianti, D. (2018). Implementasi Program Kemitraan Dalam Corporate Social Responsibility (CSR) Melalui Pemberdayaan Masyarakat Untuk Mewujudkan Pembangunan Kesejahteraan. *Sosiologi: Jurnal Ilmiah Kajian Ilmu Sosial Dan Budaya*, 20(1), 11–21.
- Zerona, S., & Noor, K. (2015). Strategi Komunikasi Humas CV. Sinar Baru Lentera dalam memenangkan Tender Jasa Konstruksi. *Wacana, Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 14(3), 274–294. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/wacana/article/view/122/67>.