

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS LEMBAGA  
PEMASYARAKATAN DENGAN WARGA BINAAN**

**(Studi di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB, Probolinggo)**

**Elvira Dwi Permatasari**

**Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus  
1945 Surabaya**

**Elvirasidiq20@gmail.com**

**ABSTRACT**

*Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Probolinggo is a city located in Lapas Probolinggo. Activities that definitely happened in the coaching is done Lapas officers against citizens assisted. The purpose of holding coaching in Lapas is the formation of behavior better than residents of the building. But the undeniable thing is not easy given the coaching process inside Lapas strived to those perpetrators of criminal offence.*

*One of the important components in the process of the construction of between attendant assisted residents with interpersonal communication theory. In this study the author uses the theory of Interpersonal Communication Devito which includes five components namely openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. This research uses qualitative research methods, descriptive data collection techniques through observation, interview and structured documentation.*

*The results of the analysis based on observations and interviews the author did in the interpersonal communication process occurs Lapas between officers with assisted citizens in accordance with the theory. The authors also find that discovery isn't mentioned in the theory. However, the number of residents increased small-scale tariff for in conducting interpersonal communication the five components so that such communications are less prevalent in its application.*

***Keywords: Communication, Interpersonal Communication Theory, Correctional Facility, The Construction Of The Building Residents.***

**ABSTRAK**

Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Probolinggo merupakan satu-satunya Lapas yang berada di Kota Probolinggo. Kegiatan yang pasti terjadi di dalam Lapas adalah pembinaan yang dilakukan petugas terhadap warga binaan. Tujuan dari diadakannya pembinaan di dalam Lapas adalah terbentuknya perilaku yang lebih baik dari warga binaan. Namun tidak dapat dipungkiri hal tersebut bukanlah proses yang mudah mengingat pembinaan yang ada di dalam Lapas diupayakan untuk orang-orang pelaku tindak kriminal.

Salah satu komponen penting dalam proses pembinaan antara petugas dengan warga binaan yakni komunikasi interpersonal. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teori Komunikasi Interpersonal Devito yang meliputi lima komponen yakni keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Penelitian ini

menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara terstruktur dan dokumentasi.

Hasil analisis berdasarkan observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan di dalam Lapas terjadi proses komunikasi interpersonal antara petugas dengan warga binaan sesuai dengan teori. Penulis juga menemukan penemuan yang tidak disebut di dalam teori. Namun, jumlah warga binaan yang terus meningkat menjadi penghambat bagi petugas dalam melakukan lima komponen komunikasi interpersonal sehingga komunikasi tersebut kurang merata dalam penerapannya.

**Kata Kunci : Komunikasi, Teori Komunikasi Interpersonal, Lembaga Pemasyarakatan, Pembinaan Warga Binaan.**

## **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara hukum dan undang-undang yang berlaku menjadi acuan dalam menegakkan hukum. Seseorang pelaku tindak kriminal akan dihukum sesuai dengan jenis tindakan kriminal yang dilakukan. Berdasarkan prosedur hukum yang berlaku, pelaku tindak kriminal akan di proses dan ditahan ditempat yang sudah disediakan yakni Rumah Tahanan dan Lembaga Pemasyarakatan. Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Probolinggo atau sering disebut Lapas merupakan satu-satunya rumah tahanan di Kota Probolinggo. Lapas Probolinggo merupakan sebuah tempat dilakukannya sebuah pembinaan terhadap warga binaan. Warga binaan Lapas dibagi menjadi dua yakni tahanan dan narapidana, seluruh warga binaan wajib mengikuti serangkaian pembinaan yang diadakan oleh petugas pemasyarakatan.

Tujuan dari diadakannya pembinaan guna membentuk pribadi dan perilaku yang lebih baik dan mandiri. Namun tidak dapat dipungkiri menurut Kabag TU yakni Bapak Jodie menyatakan bahwa hal tersebut bukanlah hal yang mudah. Sebuah komponen penting dalam pembinaan adalah komunikasi interpersonal yang baik antara petugas dengan warga binaan. Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi yang dianggap paling efektif dan prosesnya dapat dilakukan dengan cara sangat sederhana. (Harahap, 2014:5)

Jumlah petugas Lapas Probolinggo sebanyak 33 anggota, sedangkan jumlah warga binaan sebanyak 597 orang dari batas maksimal 265 orang saja. Selain kendala tersebut, kendala lain dari petugas yakni jumlah warga binaan terbanyak terdapat pada kasus narkoba. Menurut Kabag TU pembinaan terhadap narapidana narkoba adalah hal yang tidak mudah dikarenakan mereka suka berbohong dan tidak menampilkan ekspresi yang sesungguhnya, selain itu narapidana kasus narkoba juga tidak mudah ditebak dalam hal sikap dan perilaku.

## **METODE**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal antara petugas pemasyarakatan dengan warga binaan selama di dalam Lapas Probolinggo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara-cara kualitatif. Penelitian kualitatif

diseksplorasi dan diperdalam dalam fenomena sosial atau lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat dan waktu. (Ghony, 2017:25)

Teknik pengumpulan data dari penelitian ini yakni wawancara terstruktur dengan narasumber Bapak Gatot dan Bapak Budi sebagai petugas, Bapak Oky dan Bapak Ponadi sebagai warga binaan dengan kasus narkoba dan kasus pembunuhan. Berdasarkan pernyataan Guba dan Lincoln (dalam Ghony, 2007:182) menyatakan bahwa dalam wawancara terstruktur, persoalan didefinisikan dengan peneliti sebelum wawancara. Pertanyaan telah dirumuskan dan informan diharapkan dapat menjawab.

Teknik pengumpulan data selanjutnya adalah observasi di Lapas Probolinggo selama dua minggu. Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Metode observasi merupakan cara yang sangat baik untuk mengawasi perilaku tertentu. (Mantra, 2008:79)

Selain melalui observasi dan wawancara terstruktur, pengumpulan data juga melalui dokumentasi tertulis yang bertujuan untuk memperkuat seluruh pernyataan yang disampaikan oleh informan. Dokumen tertulis merupakan sumber data yang sering memiliki posisi yang penting dalam penelitian kualitatif. Sumber data yang berupa arsip dan dokumen merupakan sumber data pokok dalam penelitian kesejarahan, terutama untuk mendukung proses interpretasi dari setiap peristiwa yang diteliti. (Sutopo, 2002:54)

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Triangulasi adalah teknik menganalisis jawaban subyektif dengan meneliti kebenaran melalui data empiris (sumber data lain) yang tersedia. Disini jawaban subyek dikroscek dengan dokumen yang ada (Kriyantono, 2007:71)

## **HASIL PENELITIAN**

Pembinaan di dalam Lapas Probolinggo dibagi menjadi dua. Pertama adalah pembinaan kepribadian yang wajib diikuti oleh seluruh warga binaan tanpa terkecuali. Kegiatan pembinaan kepribadian meliputi pembinaan kepribadian yakni kerohanian seperti shalat berjamaah dan mengaji bersama bagi agama Islam, ibadah kebaktian bagi agama Kristen dan Katolik.

Pembinaan yang kedua adalah pembinaan kerja yang tidak wajib diikuti oleh warga binaan. Pembinaan kerja adalah pembinaan yang dimana warga binaan akan dilatih agar memiliki kemampuan dalam sebuah pekerjaan seperti mengelas, bubut, instalasi listrik dan keterampilan meliputi pertukangan kayu, potong rambut, menjahit dan tataboga. Warga binaan wajib memenuhi syarat yang telah ditentukan yakni memiliki adanya kemauan, jujur dan mempunyai *skill* atau kemampuan khusus.

Komunikasi yang efektif merupakan salah satu komponen penting selama melakukan pembinaan. Adanya proses komunikasi yang lancar secara tidak langsung dapat menunjang keberhasilan pembinaan antara petugas dengan warga binaan. Penelitian menggunakan teori komunikasi interpersonal milik Joseph Devito. Berikut merupakan hasil dari penelitian :

## **Keterbukaan**

Keterbukaan adalah adanya kemauan dari dua pihak yakni komunikator dan komunikan untuk membuka diri dan bereaksi dengan merasakan pikiran dan perasaan dari orang lain yang diajak berkomunikasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas menyatakan bahwa dalam keterbukaan mengenai jadwal pembinaan sudah baik. Jadwal disebar dan juga disebutkan berbagai manfaat dalam kegiatan pembinaan sebelum pembinaan berlangsung. Bukti lain didapat dari hasil dokumentasi berupa foto milik Lapas Probolinggo, di dalam foto menggambarkan sebuah kegiatan apel sebelum kegiatan pembinaan kerja berlangsung. Bapak Budi selaku kepala pembinaan kegiatan kerja berdiri di depan beberapa warga binaan yang terdaftar sebagai peserta pembinaan kegiatan kerja dalam bidang las dan perbengkelan. Keterbukaan lainnya disampaikan oleh Bapak Ponadi selaku warga binaan. Bapak Ponadi merasa bahwa petugas sama sekali tidak melakukan penekanan terhadap warga binaan. Keseluruhan dari mereka banyak yang menganggap warga binaan adalah keluarga, begitu juga sebaliknya. Selama observasi peneliti juga melihat hubungan antara warga binaan dengan petugas sangat baik terutama warga binaan yang berstatus sebagai pekerja.

## **Empati**

Empati merupakan respon dari komunikator dengan menunjukkan suatu penghayatan terhadap masalah atau perasaan orang lain atau turut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain yang menjadi komunikan. Ketika melakukan observasi, peneliti melihat salah satu peristiwa yang berhubungan dengan empati. Pada hari itu seorang warga binaan yang masuk dalam kategori dibawah umur mengalami musibah yaitu ayah dari anak tersebut meninggal. Warga binaan tidak dapat dipulangkan karena jarak yang terlalu jauh, ia merupakan hasil dari perpindahan warga binaan dari Lapas Blitar ke Lapas Probolinggo.

Kemudian salah satu petugas yaitu Bapak Budi meminta salah satu dari peserta pembinaan kerja memanggil anak tersebut. Kurang lebih sekitar 20 menit terjadi interaksi antara Bapak Budi dengan warga binaan tersebut. Di dalam obrolan tersebut Bapak Budi mencoba menguatkan dan memberi motivasi. Bahkan Bapak Budi menyempatkan diri menghubungi via telepon ibu dari warga binaan tersebut, melaporkan bahwa anaknya baik-baik saja dan berusaha tegar.

Demi melegakan hati dari ibu warga binaan tersebut, Bapak Budi juga mengirim foto anak itu. Percakapan ditutup dengan perkataan dari anak tersebut yakni, "*Sampean wis tak anggep Bapakku yo, Pak.*". Adanya kejadian tersebut merupakan salah satu bukti bahwa petugas yang merupakan komunikator mampu menunjukkan rasa empatinya dengan baik.

## **Sikap Mendukung**

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Sebuah komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berjalan dengan lancar apabila tidak disertai dengan sikap dan suana yang mendukung. Di dalam Lapas salah satu komunikasi interpersonal yang termasuk dalam sikap mendukung yakni cara petugas menerima warga binaan yang baru masuk..

Menurut Bapak Gatot selaku petugas sikap mendukung sudah diterapkan dari awal warga binaan masuk ke dalam Lapas. Petugas bertindak dengan membesarkan hatinya. Petugas juga menjamin kebutuhan dari warga binaan apabila memang diperlukan.

Adanya sambutan serta pendekatan dari petugas membuat warga binaan yang baru masuk dapat dengan mudah memahami aturan yang berlaku serta dapat berinteraksi di lingkungan sekitarnya dengan mudah, terutama antara warga binaan dengan petugas.

Sikap petugas yang seperti itu merupakan salah satu bentuk dukungan yang ditunjukkan terhadap warga binaan yang baru masuk. Seseorang yang baru masuk ke dalam Lapas pasti mengalami kesedihan yang mendalam baik karena vonis yang didapat atau perasaan berat menerima kenyataan menjadi penghuni Lapas. Saat-saat seperti inilah petugas harus menunjukkan dukungannya agar warga binaan terhindar dari frustrasi.

### **Sikap Positif**

Sikap positif merupakan sebuah pernyataan dari sikap positif dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Salah satu contoh sikap positif yang termasuk dalam aspek pertama yaitu rasa percaya diri dari petugas akan diterimanya materi pembinaan serta mampu merubah perilaku dari warga binaan.

### **Kesetaraan**

Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya tidak ada salahnya dalam sewaktu-waktu petugas dan warga binaan menunjukkan kesetaraan, tidak ada perbedaan kedudukan, pembicaraan yang setara dan lain sebagainya. Sehingga dengan adanya kesetaraan tersebut akan timbul rasa nyaman dan tidak canggung. Hasil wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa kesetaraan selalu diterapkan di dalam Lapas. Peneliti menanyakan apakah selain waktu pembinaan apakah petugas dapat berinteraksi dengan warga binaan dan juga sebaliknya.

Selain melakukan wawancara, peneliti juga melakukan observasi untuk melihat kesetaraan di dalam Lapas. Selama melakukan observasi, peneliti beberapa kali melihat langsung bagaimana hubungan antara petugas dengan warga binaan. Salah satu contoh kesetaraan yang dilakukan oleh petugas yaitu ketika salah seorang petugas mendatangi setiap kamar dan menyuruh warga binaan untuk segera melaksanakan shalat. Saat melakukan aksinya petugas tidak memerintah dengan sikap yang tegas dan penuh tekanan, petugas justru menyuruh warga binaan dengan sedikit tegas, santai namun diselingi dengan candaan-candaan. Bahkan petugas juga sering kali menggunakan bahasa jawa setiap berkomunikasi dengan warga binaan. Selama proses tersebut warga binaan tetap melaksanakan perintah, hal tersebut menjadi bukti bahwa tidak selamanya sebuah perintah diterapkan dengan menunjukkan kedudukan, namun sewaktu-waktu juga dengan kesetaraan yang justru lebih nyaman diterima oleh penerima perintah.

Selama di dalam Lapas Probolinggo hampir seluruh komponen komunikasi interpersonal Devito diterapkan. Namun, selama melakukan penelitian ini ditemukan sebuah temuan yang mendukung dan berada di antara lima komponen teori komunikasi interpersonal Devito. Sebuah komunikasi interpersonal antara petugas dengan warga binaan dimulai dengan adanya pendekatan terhadap warga binaan yang dilakukan sejak awal masuk warga binaan. Adanya pendekatan yang terus menerus dilakukan oleh petugas tersebut kemudian memunculkan sebuah komunikasi interpersonal dimana antara petugas dengan warga binaan merasa setara tanpa memandang kedudukan dari keduanya.

Kesetaraan antara petugas dengan warga binaan semakin lama menimbulkan sebuah keterbukaan yang baik antara petugas dengan warga binaan, sehingga tanpa mereka sadari muncul sebuah rasa kekeluargaan yang terjadi antara petugas dengan warga binaan. Masing-masing dari kedua pihak yakni petugas dan warga binaan sama-sama mengakui sikap dan rasa kekeluargaan tersebut dengan berbagai ungkapan, salah satunya menganggap petugas sebagai orang tua kedua.

Setelah melalui beberapa komponen sebelumnya termasuk kekeluargaan, komunikasi interpersonal antara petugas dengan warga binaan juga terjadi dengan dua komponen lainnya yang sesuai dengan teori komunikasi interpersonal Devito yakni empati dan sikap positif.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antara petugas dengan warga binaan di dalam Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Probolinggo dapat dikatakan kurang efektif. Selama observasi berlangsung, peneliti melihat bahwa terdapat perbedaan antara warga binaan pekerja dan warga binaan biasa. Peneliti melihat bahwa warga binaan pekerja dengan petugas lebih akrab dikarenakan intensitas bertemu yang tinggi. Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan salah satu warga binaan pekerja yang menyatakan bahwa dari sisi pekerja lebih terbuka dibanding warga binaan lainnya (biasa).

Meski dari pihak petugas tidak memahami mengenai teori komunikasi interpersonal Devito, rata-rata selama observasi dan wawancara berlangsung petugas menerapkan lima komponen dari teori tersebut yang meliputi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Kelima komponen dari teori komunikasi interpersonal Devito yang paling dominan terjadi di dalam Lapas Probolinggo yaitu kesetaraan. Kesetaraan tersebut secara tidak langsung menimbulkan keempat komponen lainnya terlaksana. Adanya kesetaraan antara petugas dan warga binaan menimbulkan keterbukaan antara petugas dengan warga binaan, dan sebaliknya. Komponen lain yang meliputi empati, sikap mendukung, dan juga sikap positif rata-rata terlaksana dengan baik di dalam Lapas namun kurang merata.

Selama wawancara berlangsung dengan petugas, pihak Lapas memang mengalami kesulitan dalam menangani warga binaan yang jumlahnya tidak seimbang dengan petugas. Namun, petugas tetap melaksanakan tugasnya dengan baik, petugas selalu menyempatkan untuk melakukan komunikasi interpersonal dengan warga binaan sebisa mungkin apabila terdapat kesempatan, salah satu cara dengan mendatangi blok warga binaan dan berbincang ringan agar terjalin keakraban. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil wawancara antara peneliti dengan petugas. Warga binaan juga merasa bahwa petugas sudah melakukan

komunikasi interpersonal dengan baik, dari hasil wawancara dengan warga binaan rata-rata dari mereka menyatakan bahwa keterbukaan dan kesetaraan antara warga binaan dapat dikatakan baik terutama bagi warga binaan pekerja.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, Edy Harahap. (2014). *Komunikasi Antarpribadi (Perilaku Insani dalam Organisasi Pendidikan)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ghony, Djunaidi. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- HB Sutopo. (2002) *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Kriyantono, Rahmat (2007). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai contoh praktis riset media, public relations, komunikasi organisasi & pemasaran*. Jakarta : Prenada Media Group
- Mantra, Ida Bagoes. (2008). *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.