

Peran Komunikasi Dalam Mencegah Konflik Pemasarakatan

Rizal Fuad Herlambang¹, Ali Muhammad², Cahyoko Edi Tando³

^{1,2}Bimbingan Kemasyarakatan, Politeknik Ilmu Pemasarakatan

Email: herlambangri@gmail.com¹, Alimuhammad32@gmail.com²

Abstrak

Sebagai individu, manusia memiliki kebebasan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, melanjutkan keturunan dan membela diri, manusia dapat melakukan apa saja dan dengan siapa saja. Namun dalam praktiknya tak jarang terjadi permasalahan antara individu satu dengan individu lainnya. Harus adanya aturan dan tatanan dalam hubungan antar manusia demi mengurangi dan mencegah pertentangan antar individu dalam memenuhi kebutuhannya. Lembaga pemasarakatan merupakan tempat pembinaan warga binaan pemasarakatan (WBP) dengan konsep reintegrasi sosial, yang merupakan sistem pemasarakatan bagi tahanan dan narapidana. Lembaga Pemasarakatan merupakan organisasi dari beberapa kelompok orang yang saling berinteraksi dengan kekuasaan terhadap yang lainnya. Tidak menutup kemungkinan akan terjadinya konflik saat interaksi komunikasi terjadi. Seperti yang kita ketahui banyak permasalahan di dalam lembaga pemasarakatan mulai dari homoseksual, kecanduan obat hingga kejahatan antar penghuni lembaga pemasarakatan. Bahkan terdapat pula permasalahan yang menyeret petugas, seperti jual beli kamar, pungutan liar dan lain sebagainya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Systematical literature review* (SLR). SLR merupakan penelitian yang berfokus pada pelaksanaan identifikasi, evaluasi serta interpretasi kepada setiap hasil penelitian yang terkait pertanyaan penelitian, topik atau fenomena tertentu yang diteliti. Data yang digunakan berupa data sekunder yang dihimpun dari artikel-artikel seputar komunikasi dan konflik dari 2018 hingga artikel terbaru 2022. Melalui penelitian ini dapat diketahui bahwa komunikasi dapat menjadi sarana untuk menemukan penyebab permasalahan dan penyelesaian konflik dengan pendekatan pribadi. Selanjutnya dalam pelaksanaan tugasnya, petugas pemasarakatan harus menggunakan pendekatan yang manusiawi untuk menumbuhkan interaksi yang saling menghormati.

Kata Kunci: *Komunikasi, Petugas Pemasarakatan, Konflik*

Abstract

As individuals, humans have the freedom to fulfil their economic needs, continue their descendants and defend themselves, humans can do anything and with anyone. However, in practice it is not uncommon for problems to occur between one individual and another. There must be rules and order in human relations in order to reduce and prevent conflicts between individuals in meeting their needs. Penitentiary is a place for fostering correctional inmates (WBP) with the concept of social reintegration, which is a correctional system for prisoners and convicts. Penitentiary is an organization of several groups of people who interact with each other with power over others. Do not rule out the possibility of conflict when communication interactions occur. As we know, there are many problems in correctional institutions, ranging from homosexuality, drug addiction to crime between inmates of prisons. There are even problems that drag officers, such as buying and selling rooms, illegal levies and so on. The research method used in this study is a *systematic literature review* (SLR). SLR is research that focuses on the implementation of identification, evaluation and interpretation of any research results related to research questions, topics or certain phenomena being studied. The data used in the form of secondary data collected from articles about communication and conflict

from 2018 to the latest article 2022. Through this research it can be seen that communication can be a means to find the causes of problems and resolve conflicts with a personal approach. Furthermore, in carrying out their duties, correctional officers must use a humane approach to foster respectful interactions.

Keywords: *Communication, Correctional Officer, Conflict*

PENDAHULUAN

Manusia sejak dilahirkan hingga meninggal dunia, sudah menjadi kodratnya dimana saja dan kapan saja untuk berkumpul dengan manusia yang lain. Manusia sebagai perorangan atau individu cenderung untuk berkumpul dengan individu-individu lain. Oleh karena itu, manusia sebagai individu berkumpul dengan individu lain untuk membentuk kelompok manusia yang hidup bersama. Kecenderungan untuk berkelompok ini, manusia dinamakan makhluk sosial. Fakta ini sudah diketahui sejak dahulu kala dan filsuf Yunani Aristoteles menamakan manusia sebagai *zoon politicon* (makhluk sosial) (Maharani Devi 2020).

Meskipun manusia juga merupakan makhluk individu, manusia memiliki hasrat untuk berkelompok sehingga disebut dengan makhluk sosial. Keinginan manusia untuk hidup berkelompok didasari dari beberapa alasan, contoh untuk memenuhi kebutuhan ekonomi seperti makanan dan minuman, hasrat untuk memiliki keturunan dan hasrat untuk membela diri.

Sebagai individu, manusia memiliki kebebasan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, melanjutkan keturunan dan membela diri, manusia dapat melakukan apa saja dan dengan siapa saja. Namun dalam praktiknya tak jarang terjadi permasalahan antara individu satu dengan individu lainnya. Kebebasan tersebut menimbulkan terjadinya saling berhadapan antar individu dalam memenuhi kebutuhannya sehingga keseimbangan dalam masyarakat akan terganggu dan timbul pertentangan untuk memenuhi semua kebutuhan hidupnya. Pembawaan sikap pribadinya tersebut, tanpa mengingat kepentingan orang lain, kepentingan itu kadang-kadang sama dengan kepentingan orang lain, namun tidak menutup kemungkinan akan terjadinya kepentingan yang saling bertentangan dengan kepentingan orang lain dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Harus adanya aturan dan tatanan dalam hubungan antar manusia demi mengurangi dan mencegah pertentangan antar individu dalam memenuhi kebutuhannya. Aturan tersebut awalnya sederhana, namun dengan semakin banyak dan kompleksnya permasalahan yang ada, aturan-aturan pun menjadi sulit dan rumit untuk dirumuskan, sehingga membutuhkan pihak lain dalam pembuatan, pelaksanaan maupun penegakannya agar tercipta ketertiban dan keteraturan.

Sistem peradilan pidana merupakan proses penegakan hukum, untuk mengurangi dan bahkan untuk menghilangkan tindak kejahatan yang terjadi (Hananto 2019). Penggunaan kata "sistem" dalam sistem peradilan pidana berarti pendekatan sistematis dalam menjalankan manajemen dari administrasi peradilan pidana. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 menjelaskan sistem peradilan pidana di Indonesia terdiri dari komponen kepolisian, kejaksaan, pengadilan negeri, dan lembaga pemasyarakatan sebagai aparat penegak hukum.

Lembaga pemasyarakatan merupakan tempat pembinaan warga binaan pemasyarakatan (WBP) dengan konsep reintegrasi sosial, yang merupakan sistem pemasyarakatan bagi tahanan dan narapidana. Sehingga pemidanaan bertujuan untuk memulihkan kembali hubungan terpidana dengan masyarakat. Namun dalam pelaksanaan pembinaan tidak menutup kemungkinan akan terjadinya salah paham atau saling terbentur baik antara petugas dengan WBP, WBP dengan WBP lain dan bahkan antara petugas satu dengan yang lainnya hingga terjadi suatu konflik.

Apabila konflik yang terjadi hingga berlarut-larut dan tanpa adanya langkah atau upaya penyelesaian yang jelas, maka dapat menyebabkan gangguan terhadap keamanan dan ketertiban di dalam lembaga pemasyarakatan. Kekerasan di dalam lembaga pemasyarakatan, kerusakan, pemberontakan dan pelarian merupakan beberapa masalah yang terjadi di dalam lembaga pemasyarakatan akibat dari konflik yang

berkepanjangan. Gangguan-gangguan tersebut seringkali terjadi karena kurangnya pendekatan antara petugas dan WBP maupun antara WBP dengan WBP lainnya, ataupun terjadinya kontak fisik dan salah dalam berkomunikasi dapat menyebabkan kerusuhan. Sehingga sebagai manusia yang memiliki jiwa sosial sangat memerlukan komunikasi dalam bersosialisasi, juga demi kian di dalam lembaga pemasyarakatan komunikasi sangat berperan penting dalam pencegahan suatu konflik.

I. Peran

Ada beberapa ahli yang menjelaskan tentang peran. Salah satunya Soekanto (2009:212-213), Soekanto menjelaskan peran merupakan proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.

Kemudian Merton (dalam Raho 2007: 67) menjelaskan bahwa peranan didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu. Sejumlah peran disebut sebagai perangkat peran. Dengan demikian perangkat peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena menduduki status-status social khusus.

Dougherty & Pritchard tahun 1985 (dalam Bauer 2003: 55) teori peran ini memberikan suatu kerangka konseptual dalam studi perilaku di dalam organisasi. Mereka menyatakan bahwa peran itu “melibatkan pola penciptaan produk sebagai lawan dari perilaku atau tindakan”. Peran merupakan aspek yang dilakukan berdasarkan hak dan kewajiban dari suatu status atau kedudukan. Ketua RT melakukan kewajiban berupa mengayomi, memimpin warga di wilayahnya dan memiliki hak untuk dihormati warganya. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketua RT menjalankan peraknya sebagai ketua RT karena memiliki hak dan kewajiban dari kedudukannya (status) yaitu sebagai ketua RT.

II. Komunikasi

Menurut Deddy Mulyana, komunikasi adalah interaksi antara dua makhluk hidup atau lebih. Makhluk lain selain manusia juga berkomunikasi, hewan tanaman dan juga jin juga berkomunikasi namun dengan cara yang berbeda-beda. Dalam keberlangsungan hidup manusia sangat membutuhkan komunikasi karena dimanapun manusia berada disitu pula terdapat proses komunikasi dan setiap yang bernyawa membutuhkan komunikasi.

David K. Berlo menjelaskan mengenai komunikasi (dalam Prof. Dr. Hafied Cangara, 1998:3), komunikasi adalah instrumen dari interaksi sosial berguna untuk mengetahui dan memprediksi setiap orang lain, juga mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dengan masyarakat. Komunikasi selain instrumen dari interaksi, juga merupakan cara untuk hidup di masyarakat dengan dapat mengetahui keberadaan diri di dalam masyarakat serta memahami orang lain.

Kemudian menurut Rogers & D. Lawrence Kincaid (dalam Prof. Dr. Hafied Cangara, 1998:20), komunikasi merupakan sebuah proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lain, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. Selama komunikasi berlangsung, maka akan terjadi proses pertukaran informasi antar pengirim pesan dan penerima pesan. Pertukaran informasi tersebut akan menimbulkan respon satu sama lain hingga akhirnya saling memahami atau mengerti satu sama lain (Putu et al. 2022).

Selanjutnya menurut Shanon & Weaver (dalam Prof. Dr. Hafied Cangara, 1998:20). Menjelaskan komunikasi adalah suatu bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi (Maharani Devi 2020).

III. Konflik

Taquiri (Newstorm dan Davis, 1977) mendefinisikan konflik merupakan warisan kehidupan sosial yang dapat berlaku dalam berbagai keadaan akibat munculnya keadaan ketidaksetujuan, kontroversi dan pertentangan antara dua pihak atau lebih secara terus menerus. Dalam kehidupan bermasyarakat, tidak menutup kemungkinan akan terjadinya suatu perbedaan pendapat, kontroversi dan pertentangan, hal tersebut bila terjadi secara terus menerus maka akan muncul konflik di masyarakat tersebut (Wiratama 2021).

Dalam definisi lain mengenai konflik adalah bentuk ekspresi pertikaian antara individu dengan individu lain, kelompok dengan kelompok lain karena beberapa alasan (Pace & Faules, 1994).

Dapat dikatakan konflik merupakan sebuah ekspresi dengan konotasi negatif, namun konflik juga merupakan bentuk dari sebuah interaksi. Sehingga konflik merupakan interaksi antara dua atau lebih pihak yang satu sama lain berhubungan saling tergantung, namun terpisahkan oleh perbedaan tujuan (Minnery, 1985).

Sehingga konflik merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dengan manusia sebagai makhluk sosial. Karena manusia dalam kehidupan sosialnya pasti akan menemukan berbagai keadaan dimana memicu munculnya pertentangan antar sesama atau antar pihak. Konflik juga merupakan ekspresi manusia terhadap individu lain yang berdasarkan dari perbedaan tujuan yang meliputi ketidaksetujuan, kontroversi dan pertentangan.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Systematical literature review* (SLR). SLR merupakan penelitian yang berfokus pada pelaksanaan identifikasi, evaluasi serta interpretasi kepada setiap hasil penelitian yang terkait pertanyaan penelitian, topik atau fenomena tertentu yang diteliti (Kitchenham, 2004). Siswanto menjelaskan bahwa SLR dapat bermanfaat ketika melakukan sintesis terhadap berbagai macam hasil penelitian yang relevan, sehingga fakta yang ditampilkan kepada penentu kebijakan menjadi berimbang dan komprehensif (Nugroho et al. 2021).

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang dihimpun dari artikel-artikel seputar komunikasi dan konflik dari terdahulu hingga artikel terbaru 2022. Pencarian literature dilakukan secara komprehensif melalui Open Knowledge Maps dan Google Scholar, baik artikel nasional maupun internasional dengan menggunakan *keyword* (kata kunci) "Bentuk-bentuk komunikasi" dan "Konflik Pemasarakatan". Hasil pencarian tersebut kemudian disesuaikan berdasarkan kriteria terbit 5 tahun terakhir (2018-2022), selanjutnya artikel dipelajari, diidentifikasi dan ditelaah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model komunikasi di lembaga Pemasarakatan

Lembaga Pemasarakatan merupakan organisasi dari beberapa kelompok orang yang saling berinteraksi dengan kekuasaan terhadap yang lainnya. Tidak menutup kemungkinan akan terjadinya konflik saat interaksi komunikasi terjadi. Seperti yang kita ketahui banyak permasalahan di dalam lembaga pemasarakatan mulai dari homoseksual, kecanduan obat hingga kejahatan antar penghuni lembaga pemasarakatan. Bahkan terdapat pula permasalahan yang menyeret petugas, seperti jual beli kamar, pungutan liar dan lain sebagainya. Hal tersebut dikarenakan terdapat sistem kehidupan sosial di dalam lembaga pemasarakatan, dimana sistem sosial petugas yang memiliki kekuasaan dan sistem penghuni dengan minim kekuasaan. Kekuasaan petugas memang harus diakui karena berdasarkan peraturan resmi

yang ada, sedangkan penghuni di dapatkan berdasarkan pengakuan tidak resmi atau tidak tertulis. Misalnya penghuni lama cenderung memiliki kekuasaan lebih dibandingkan penghuni baru karena merasa dirinya lebih dahulu tiba di lembaga pemasyarakatan.

Peraturan-peraturan yang ada di dalam lembaga pemasyarakatan akan membentuk kehidupan di dalam lembaga pemasyarakatan dengan kontrol sosial yang kaku dan ketat. Tentu nilai yang ada memiliki perbedaan dengan nilai yang dianut dengan nilai masyarakat luar. Sebagai contoh peraturan di lembaga pemasyarakatan dengan tingkat minimum, penghuni tidak bisa menempati suatu ruang secara pribadi karena selama 24 jam penghuni harus menaati peraturan yang berlaku serta dalam pengawasan petugas. Manusia hakikatnya memiliki rasa (ego) akan kebebasan yang kemudian harus mengikuti aturan maka akan menimbulkan konflik batin pada dirinya, terutama saat pertama kali menyesuaikan diri. Sehingga merasa tidak memiliki kemerdekaan atas dirinya sendiri, hal ini mempengaruhi terhadap komunikasi intrapersonal.

Pengirim dan penerima pesan atau pelaku yang terlibat dalam proses komunikasi di lembaga pemasyarakatan. Pengirim dan penerima pesan merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan karena dalam komunikasi terdapat sumber (komunikator) dan penerima (komunikan), di dalam lembaga pemasyarakatan yang bertindak sebagai pengirim dan penerima adalah petugas dan warga binaan pemasyarakatan (Kurniady 2020). Petugas pemasyarakatan merupakan pembimbing bagi warga binaan pemasyarakatan yang memiliki tugas diantaranya merubah sikap buruk yang dimiliki warga binaan dan mengembangkan sikap-sikap baik yang dimiliki warga binaan melalui proses pembinaan kepribadian serta pembinaan kemandirian. Sehingga warga binaan pemasyarakatan mampu merubah diri mereka dari sikap mereka yang mengakibatkan pemidanaan. Kemudian tugas lain dari petugas pemasyarakatan berperan memberikan dukungan, motivasi dan konsultasi kepada warga binaan pemasyarakatan untuk membantu warga binaan pemasyarakatan memecahkan atau mengatasi permasalahan. Sehingga akan terjadi proses komunikasi interpersonal antar petugas dan warga binaan pemasyarakatan.

Komunikasi interpersonal, pesan yang disampaikan dapat berbentuk verbal dan non-verbal atau bahkan gabungan verbal dan non-verbal (Hardiyarso and Hum 2015). Di dalam lembaga pemasyarakatan, interaksi cenderung bersifat satu arah dan berbentuk berupa perintah. Seperti misalnya pengarahan, penugasan dan pemberian motivasi, namun dalam pelaksanaannya tetap memunculkan suasana kekeluargaan agar lebih kondusif agar peran petugas sebagai pembimbing warga binaan pemasyarakatan terlaksana dengan baik.

Komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih. Yang mencakup segala aspek komunikasi seperti mendengarkan, membujuk, menegaskan dan masih banyak lagi. Selama proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan dengan dibarengi beberapa efek dan umpan balik seketika (Putri 2021). Komunikasi yang efektif dapat kita lihat dari hubungan interpersonal yang baik. Setiap melakukan komunikasi, bukan hanya sekedar menyampaikan isi dari pesan tersebut namun juga dapat mengetahui kadar hubungan dari pengirim pesan dan penerima pesan, bukan sekedar *content* saja tapi juga *relationship*. Sebagai contoh, ketika petugas melakukan komunikasi dengan WBP, selain pesan harus tersampaikan kepada WBP namun juga harus mengerti atau memposisikan diri sebagai perannya masing-masing (petugas sebagai pembimbing narapidana dan narapidana sebagai orang yang di bimbing), sehingga akan terbentuk hubungan saling hormat menghormati.

Peran Petugas dalam Mencegah Konflik di dalam Lembaga Pemasyarakatan

Manusia sebagai makhluk sosial yang berkelompok dan berinteraksi dengan yang lainnya akan timbul kemungkinan terjadinya suatu konflik. Konflik merupakan bagian dari kehidupan manusia sehingga tidak dapat di pisahkan dari kehidupan manusia sebagai manusia sosial. Konflik muncul akibat dari tidak seimbang nya hubungan kehidupan sosial, mulai dari hubungan interpersonal hingga hubungan ditingkat kelompok, organisasi, komunitas dan negara (Kusumawardani 2020). Berikut teori penyebab terjadinya konflik.

1. Teori hubungan komunitas (*community relations theory*)

Teori ini menjelaskan bahwa konflik diakibatkan dari perbedaan, ketidakpercayaan dan permusuhan dari kelompok-kelompok dari suatu komunitas tertentu. Sasaran kerja yang didasarkan pada teori hubungan komunitas adalah:

- a. Untuk memperbaiki pemahaman dan komunikasi di antara kelompok yang bertentangan.
- b. Untuk menerima keragaman di masyarakat dan mendukung toleransi

2. Teori negosiasi utama (*principled negotiation theory*)

Teori ini menjelaskan bahwa konflik timbul dari akibat posisi yang tidak tepat serta pandangan tentang zero-sum mengenai konflik yang diadopsi oleh kelompok yang bertentangan. Sasaran kerja berupa:

- a. Membantu kelompok-kelompok yang bertentangan untuk memisahkan pribadi dari masalah dan persoalan serta agar mampu melakukan negosiasi berdasarkan kepentingan mereka dan bukan berdasarkan posisi mereka.
- b. Memberikan kesepakatan dengan menawarkan keuntungan bersama bagi kedua atau semua pihak.

3. Teori kebutuhan manusia (*human needs theory*)

Teori ini mengasumsikan bahwa konflik kebutuhan dasar manusia berupa kebutuhan fisik, psikologis, dan sosial yang tidak terpenuhi atau dikecewakan merupakan akar terjadinya konflik. Selain kebutuhan tersebut, keamanan, identitas, pengakuan, partisipasi, dan otonomi seringkali disebut juga sebagai kebutuhan manusia. Sasaran kerja manusia berupa membantu pihak yang berkonflik untuk mengidentifikasi dan menyampaikan kebutuhan yang tidak terpenuhi dan menghadirkan pilihan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Mencapai kesepakatan tentang kebutuhan identitas penting dari semua pihak.

4. Teori identitas (*identity theory*)

Teori ini mengasumsikan bahwa konflik muncul akibat perasaan dari identitas yang terancam. Perasaan tersebut muncul akibat perasaan penderitaan masa lalu yang belum selesai dan perasaan kehilangan. Sasaran kerja adalah Workshop dan dialog yang difasilitasi bagi pihak-pihak yang berkonflik untuk tujuan mengidentifikasi ancaman dan ketakutan yang mereka rasakan serta untuk membangun empati dan rekonsiliasi di antara mereka. bersama mendapatkan kesepakatan bagi kebutuhan semua pihak.

5. Teori miskomunikasi antar budaya (*intercultural miscommunication theory*).

Perbedaan akan gaya komunikasi antar budaya yang memicu terjadinya konflik. Sasaran kerja yang didasarkan pada teori miskomunikasi antar budaya adalah untuk Meningkatkan pengetahuan setiap pihak yang terlibat konflik mengenai budaya masing-masing, Memperlemah stereotype negatif dari masing-masing pihak dan Meningkatkan komunikasi antar budaya yang efektif.

6. Teori transformasi konflik (*conflict transformation theory*).

Teori ini mengasumsikan bahwa konflik disebabkan oleh persoalan berupa ketidaksetaraan dan ketidakadilan yang ditunjukkan oleh kerangka sosial, budaya, dan ekonomi yang saling bersaing. Sasaran kerjanya berupa Mengubah struktur yang menyebabkan ketidaksetaraan dan ketidakadilan tersebut, termasuk redistribusi ekonomi, Memperbaiki hubungan jangka panjang dan sikap di antara pihak-pihak yang terlibat konflik, Mengembangkan proses dan sistem yang mendukung pemberdayaan, keadilan, perdamaian, maaf, rekonsiliasi dan pengakuan.

Dari teori konflik tersebut, diperlukan langkah atau respon penanganan konflik yang terjadi. Respon dari terjadinya konflik dapat berupa sikap tidak memperdulikan atau menyelesaikannya. Strategi yang dapat

diambil dalam penanganan konflik dapat melalui strategi komunikasi perencanaan dan pengelolaan. Langkah penanganan konflik dapat berupa mengidentifikasi permasalahan atau konflik, mengkaji atau menganalisis, mengembangkan rencana, mengevaluasi atau menilai rencana yang telah disusun, spesifikasikan atau menguraikan rencana, kemudian melaksanakan rencana, serta memberikan umpan balik atau feedback dari rencana yang sudah dilaksanakan. Secara ringkas, langkah yang dapat diambil dalam penanganan konflik berupa, yang pertama pahami konflik atau masalah apa yang dihadapi, kedua siapa saja yang terlibat atau yang dituju, kemudian dari penyelesaian konflik atau masalah tersebut tujuan apa yang ingin dicapai.

Peran petugas pemasyarakatan memiliki tanggung jawab yang besar. Dalam pelaksanaan tugasnya, petugas akan mengupayakan menjaga agar suasana di dalam lembaga pemasyarakatan aman, tentram tanpa adanya suatu permasalahan seperti kerusuhan atau perkelahian antar warga binaan pemasyarakatan. Situasi atau kondisi yang kondusif tersebut akan membawa dampak positif saat berinteraksi baik antara petugas dengan warga binaan, antar warga binaan maupun petugas dengan petugas lainnya. Sehingga apabila kondisi yang kondusif tercipta maka hubungan atau interaksi sosial di dalam lembaga pemasyarakatan akan baik. Dari situasi yang kondusif tersebut maka akan terhindar dari hal-hal yang mengganggu keamanan dan ketertiban. Jalinan atau hubungan petugas dengan warga binaan pemasyarakatan yang terjalin dengan baik, sangat menunjang keamanan dan ketertiban di dalam lembaga pemasyarakatan. Rasa saling menghormati dan menghargai sangat penting dalam menjalin hubungan di dalam lembaga pemasyarakatan.

Melihat kondisi dan situasi di dalam lembaga pemasyarakatan, tentu tidak menutup kemungkinan akan terjadinya konflik atau bahaya yang mengancam keamanan dan ketertiban, mengingat situasi yang berbeda dengan situasi di luar lembaga pemasyarakatan serta perasaan individu akan hilangnya kemerdekaan atas dirinya sendiri. Dengan demikian maka petugas pemasyarakatan harus mempunyai pola interaksi dengan warga binaan pemasyarakatan yang baik dan efektif sehingga akan menumbuhkan rasa saling menghormati antar individu di dalam lembaga pemasyarakatan baik antara petugas dengan warga binaan pemasyarakatan serta antar warga binaan pemasyarakatan. Interaksi petugas dengan warga binaan pemasyarakatan harus memperhatikan aspek kemanusiaan, dengan memposisikan bahwa warga binaan pemasyarakatan merupakan orang yang sedang tersesat dan tugas dari petugas pemasyarakatan membina warga binaan pemasyarakatan untuk bertaubat untuk memperbaiki hidup, kehidupan dan penghidupan mereka.

Petugas pemasyarakatan harus melaksanakan tugas pembinaan pemasyarakatan dengan penuh tanggung jawab karena mereka merupakan abdi negara dan abdi masyarakat. Agar tujuan dari pembinaan tercapai, maka dalam pelaksanaan pembinaan harus memiliki dasar bahwa pembinaan merupakan pemberian pelayanan dan bimbingan oleh petugas pemasyarakatan. Secara umum tujuan dari pembinaan adalah membentuk warga binaan pemasyarakatan menjadi manusia seutuhnya sebagaimana yang telah menjadi tujuan pembangunan nasional melalui jalur pendekatan, yaitu berupa memantapkan iman atau ketahanan mental mereka dan membina mereka agar mampu berintegrasi secara wajar di dalam kehidupan kelompok selama dalam Lapas dan kehidupan yang lebih luas (masyarakat) setelah selesai menjalani pidananya.

Apabila pola pembinaan sudah berjalan dengan baik dan benar serta menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan, maka rasa saling menghormati akan tumbuh dengan sendirinya. Rasa saling menghormati akan memudahkan dalam proses komunikasi antara petugas dengan warga binaan pemasyarakatan, sehingga interaksi yang tercipta akan harmonis. Dengan demikian akan terhindar atau meminimalisir terjadinya ancaman atau gangguan terhadap keamanan dan ketertiban di dalam lembaga pemasyarakatan.

Meskipun interaksi sudah berjalan dengan baik, namun tidak menutup kemungkinan akan terjadinya permasalahan atau konflik antar warga binaan pemasyarakatan. Peran petugas pemasyarakatan sangat diperlukan apabila sudah terjadi konflik. Penanganan yang dilakukan harus berhati-hati dan mengedepankan

pendekatan kemanusiaan, di situlah komunikasi yang baik sangat berperan penting. Komunikasi yang dilakukan bertujuan untuk mencari akar permasalahan dan pemecahan konflik melalui pendekatan secara pribadi.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka terdapat beberapa kesimpulan berupa:

1. Komunikasi merupakan sarana untuk menemukan penyebab permasalahan dan pemecahan atau penyelesaian konflik yang dilakukan secara pendekatan pribadi
2. Pemecahan konflik harus memperhatikan kepentingan pihak-pihak yang bersangkutan untuk itu komunikasi digunakan sebagai sarana mengelola konflik dengan tawar menawar hingga menemukan jalan penyelesaian yang dapat diterima.
3. Keamanan dan ketertiban yang baik serta kegiatan pembinaan yang berjalan lancar akan meminimalisir terjadinya konflik di dalam lembaga masyarakat.
4. Petugas dalam melaksanakan tugasnya harus menggunakan pendekatan manusiawi, untuk menumbuhkan interaksi yang saling menghormati. Dari interaksi tersebut akan terjalin hubungan yang baik antara petugas dengan warga binaan masyarakat, sehingga memudahkan dalam komunikasi intrapersonal di antara mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Hananto, Praditya Mer. 2019. "Resolusi Konflik Warga Binaan Blue Collar Crime Di Lembaga Masyarakat Cipinang Jakarta." *Jurnal Al Adyaan; Jurnal Sosial Dan Agama* 6(02):260–84.
- Hardiyarso, Drs St, and M. Hum. 2015. "Bidang Ilmu: Komunikasi."
- Kurniady, Ricky. 2020. "Hukum Pengamanan Dalam Mencegah Terjadi Konflik Antar Narapidana Di Lembaga Masyarakat." *JUSTITIA : Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 7(1):186–200.
- Kusumawardani, Seti Tyas. 2020. "Sistem Manajemen Penanganan Konflik Sosial." *Higeia Journal of Public Health Research and Development* 1(3):84–94.
- Maharani Devi, Graciella. 2020. "Strategi Komunikasi Dalam Mencegah Kerusakan Di Lembaga Masyarakat." 7(4):682–92.
- Nugroho, Duta Akbar, Dwi Nur Khasanah, Imas Ayu Inggil Pangestuti, and Ma'rifatin Indah Kholili. 2021. "Problematika Pelaksanaan Bimbingan Dan Konseling Di SMA: A Systematic Literature Review (SLR)." *TERAPUTIK: Jurnal Bimbingan Dan Konseling* 5(1):87–96. doi: 10.26539/teraputik.51647.
- Putri, Nadia. 2021. "Kepada Tahanan Dan Warga Binaan Masyarakat Di Tengah Pandemi Covid-19." 8(1):32–36.
- Putu, Ni, Pratigrahitia Pratiwi, Ali Muhammad, Herry F. Butar Butar, and Politeknik Ilmu Masyarakat. 2022. "Lembaga Masyarakat Indonesia Melalui Komunikasi." 9(3):1410–21.
- Wiratama, Ronaldo Adi. 2021. "Implementasi Manajemen Security Dalam Mencegah Masyarakat." *Widya Yuridika* 4:295–306.