



## **Komunikasi Interpersonal Pembimbing Kemasyarakatan Dalam Proses Bimbingan Klien Pada Balai Pemasyarakatan Kelas Ii Mataram**

### ***Interpersonal Communication of Community Supervisors in the Process of Client Guidance at the Class II Mataram Correctional Center***

**I Ketut Kariana**

Ilmu Komunikasi Hindu Program Pascasarjana Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram

Email : [karianakt@gmail.com](mailto:karianakt@gmail.com)

#### Article Info

##### Article history :

Received : 10-06-2024

Revised : 12-06-2024

Accepted : 14-06-2024

Published: 19-06-2024

#### **Abstract**

*The general purpose of this study is to analyze, examine and find the characteristics of interpersonal communication behavior in the client guidance process at the Mataram Class II Correctional Center. This study uses a qualitative method with a descriptive design, Qualitative research method in the sense that qualitative research does not rely on evidence based on mathematical logic, numerical principles, or statistical methods. Qualitative research aims to maintain the form and content of human behavior and analyze its qualities, rather than transforming them into qualitative entities. Interpersonal communication behavior of Community Advisors in the process of client guidance at the Mataram Class II Correctional Center. PK Communication Behavior in the client guidance process is the spearhead that determines the success of the client guidance itself. The better the PK builds communication with the client, the greater the chance of successful guidance, and vice versa. Although the success of the guidance is not solely determined by the communication behavior of the PK, there are other factors that play a role. PK behavior in the guidance process uses direct communication (face to face) both verbally and non-verbally and indirect communication through SMS and WhatsApp. In effective communication, PK is only able to build 4 concepts in name, namely openness, empathy, support, and positivity, while the principle of equality has not been well established. Factors that inhibit communication of community supervisors in the process of client guidance at the Mataram Class II Correctional Center. Communication barriers in client guidance come from PK as a stimulus giver and Client as a responder. The obstacles to PK are in the form of: High PK workload, Large work area, Reinforcement provided by PK has not been maximized, both in the form of rewards and punishment While obstacles that come from clients as responders are in the form of: Client education is still low, Distance from the client's residence to the Bapas Class II Mataram office and Client's economic situation is still mediocre. The implications of interpersonal communication of community supervisors on the process of client guidance at the Mataram Class II Correctional Center Communication built by PK in the process of client guidance has been going well but not optimally. Community Supervisors at Bapas Class II Mataram in the process of guiding clients to build the I-You concept.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication and Client Guidance Process in Correctional Centers*



## Abstrak

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis, mengkaji serta menemukan karakteristik perilaku komunikasi interpersonal dalam proses bimbingan klien di Balai Pemasarakatan Kelas II Mataram. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif, Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kualitatif. Perilaku komunikasi Interpersonal Pembimbing Kemasyarakatan dalam proses bimbingan klien pada Balai Pemasarakatan Kelas II Mataram. Perilaku Komunikasi PK dalam proses bimbingan klien merupakan ujung tombak yang menentukan keberhasilan dari bimbingan klien itu sendiri. Semakin baik PK membangun komunikasi dengan klien semakin besar peluang keberhasilan bimbingan tersebut begitu juga sebaliknya. Walaupun keberhasilan bimbingan itu tidak semata mata ditentukan oleh perilaku komunikasi PK namun ada faktor yang lain berperan. Perilaku PK dalam proses bimbingan menggunakan komunikasi langsung (face to face) baik secara verbal maupun non verbal dan komunikasi tidak langsung melalui sms dan whatsapp. Dalam komunikasi efektif, PK baru mampu membangun 4 konsep dalam yaitu keterbukaan, empati, dukungan, dan rasa positif sedangkan prinsip kesetaraan belum terbangun dengan baik. Faktor-faktor penghambat komunikasi pembimbing kemasyarakatan dalam proses bimbingan klien pada Balai Pemasarakatan Kelas II Mataram. Hambatan komunikasi dalam bimbingan klien berasal dari PK sebagai pemberi stimulus dan Klien sebagai pemberi respon. Adapun hambatan dari PK berupa: Beban kerja PK yang tinggi, Wilayah kerja yang luas, Reinforcement yang diberikan PK belum maksimal baik itu berupa reward maupun punishment Sedangkan hambatan yang berasal dari klien sebagai pemberi respon berupa: Pendidikan klien yang masih rendah, Jarak tempat tinggal klien dengan kantor Bapas Kelas II Mataram dan Keadaan ekonomi klien yang masih pas-pasan. Implikasi komunikasi interpersonal pembimbing kemasyarakatan terhadap proses bimbingan klien pada Balai Pemasarakatan Kelas II Mataram Komunikasi yang dibangun PK dalam proses bimbingan klien sudah berjalan baik namun belum maksimal. Pembimbing Kemasyarakatan pada Bapas Kelas II Mataram dalam proses bimbingan klien membangun konsep *I-You*.

**Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal dan Proses Bimbingan Klien Pada Balai Pemasarakatan**

## PENDAHULUAN

Balai Pemasarakatan (selanjutnya disebut dengan Bapas) adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemasarakatan, Direktorat Jenderal Pemasarakatan yang berada dibawah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, yang memiliki tugas dan Fungsi Pembimbingan, Pendampingan, Pengawasan, Pembuatan Litmas dan Sidang Tim Pengamat Pemasarakatan (selanjutnya disebut TPP) terhadap klien pemasarakatan, merupakan suatu unit yang bertugas melaksanakan bimbingan terhadap klien pemasarakatan. Bapas merupakan salah satu bagian dari sistem pemasarakatan yang memiliki fungsi untuk mempersiapkan warga binaan pemasarakatan untuk dapat berintegrasi secara sehat dengan masyarakat, sehingga mampu berperan kembali sebagai anggota masyarakat yang bebas dan bertanggung jawab. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 31 tahun 1999 tentang Pembinaan dan Bimbingan Warga Binaan Pemasarakatan yang disebut dengan BAPAS adalah unit pelaksana teknis pemasarakatan yang melaksanakan tugas dan fungsi penelitian pemasarakatan, pembimbingan, pengawasan, dan pendampingan serta pelaksanaan sidang TPP. Salah satu tugas dan fungsi BAPAS adalah untuk melaksanakan pembimbingan terhadap klien terpidana bersyarat, narapidana, anak, pidana, anak negara yang mendapat pembebasan bersyarat,



cuti bersyarat, cuti menjelang bebas, dan Anak Negara yang atas putusan pengadilan yang pembinaannya diserahkan kepada orang tua asuh atau badan sosial, Anak Negara yang atas keputusan Menteri atau pejabat dilingkungan direktorat Jenderal Pemasarakatan yang ditunjuk yang bimbingannya diserahkan kepada orang tua atau badan sosial, Anak yang atas putusan pengadilan dikembalikan kepada orang tua atau wali, Anak yang dihukum pidana pengawasan oleh pengadilan dan Anak yang menjalani putusan latihan kerja sebagai pidana pengganti denda. Pembimbingan ini dilaksanakan oleh Pembimbing Kemasyarakatan (selanjutnya disebut PK) yaitu petugas pemsarakatan yang melaksanakan pembimbingan klien Pemasarakatan. Selanjutnya dalam Undang-Undang no. 22 tahun 2022 tentang Pemasarakatan jabatan fungsional Pembimbing kemasyarakatan adalah Petugas Pemasarakatan yang melaksanakan penelitian pemsarakatan (litmas), pendampingan, pembimbingan, dan pengawasan terhadap Klien, baik di dalam maupun di luar proses peradilan pidana. Seorang yang berada dalam bimbingan Bapas disebut sebagai Klien Pemasarakatan (Klien). Dalam tahapan pembimbingan klien, komunikasi sangat diperlukan untuk menunjang keberhasilan dari kegiatan bimbingan itu sendiri. Menurut Carl I. Hovland dalam bukunya *Social Communication* (1953) menyebutkan bahwa komunikasi adalah tahapan dimana individu menyampaikan ransangan untuk mengubah perilaku individu yang lain. Pemahaman ini searah dengan tujuan dari pembimbingan yang dilakukan oleh PK dimana tujuan dari pembimbingan adalah untuk membantu pemulihan kesatuan hubungan hidup, kehidupan dan penghidupan Narapidana dan Anak Didik Pemasarakatan dengan masyarakat. Menurut Onong Uchjana Effendy dalam buku *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi* (2003), terdapat empat fungsi dari komunikasi, yakni: untuk menyampaikan informasi, mendidik, menghibur, dan mempengaruhi. Sedangkan tujuan dari komunikasi adalah untuk perubahan sikap (*attitude change*), perubahan pendapat (*opinion change*), perubahan perilaku (*behavior change*), perubahan sosial (*social change*) efendy (2003:8) Dalam buku pengantar ilmu komunikasi karangan Cangara Hafied menyatakan hal-hal yang terdapat dalam komunikasi sebagai berikut:

1. Supaya yang di sampaikan dapat dimengerti  
Pesan yang disampaikan oleh komunikator dipahami dan di mengerti oleh penerima pesan secara jelas.
2. Memahami orang  
Sebagai komuikator dalam berkomunikasi sangat penting memahami orang, memahami orang juga membantu kita untuk menghargai perbedaan dan menghindari konflik yang tidak perlu. Oleh karena itu, penting bagi kita untuk selalu berusaha memahami orang dengan baik.
3. Gagasan dapat diterima oleh orang lain  
Komunikator perlu berupaya agar gagasan yang disampaikan dapat diterima oleh orang lain dengan menggunakan pendekatan yang persuasif, bukan dengan memaksa kehendak.  
Menggerakan orang lain untuk melakukan sesuatu
4. Menggerakan orang lain dapat berupa kegiatan yang lebih banyak mendorong seseorang supaya melakukan apa yang kita inginkan. (hafied. 2002: 22)

Dalam Peraturan Pemerintah (PP) nomor 31 tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasarakatan Pasal 1 Ayat 2 disebutkan Pembimbingan adalah pemberian tuntunan untuk meningkatkan kualitas ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa,



intelektual, sikap dan perilaku, profesional, kesehatan jasmani dan rohani Klien Pemasarakatan. Menurut KBBI bimbingan berarti pimpin, asuh, tuntun. Perilaku komunikasi yang dilakukan oleh PK merupakan salah satu bagian penting dalam keberhasilan bimbingan klien. Pada tahun 2023 jumlah klien Balai Pemasarakatan Mataram adalah 1.208 orang terdiri dari 1.184 klien dewasa dan 24 klien anak yang berasal dari kota Mataram, Lombok Barat, Lombok Tengah, Lombok Timur, Sumbawa, Bima, Dompu dan daerah lain di Indonesia. Keanekaragaman budaya dan karakter masing-masing daerah menjadi tantangan tersendiri dalam proses bimbingan. Tindakan klien dewasa terdiri dari tindakan korupsi sebanyak 7 orang, perlindungan anak sebanyak 101 orang, pencurian 238 orang, penganiayaan sebanyak 25 orang, penyalahgunaan narkoba sebanyak 497 orang, pembunuhan 39 orang dan tindakan lain lain 289 orang. Sedangkan tindakan klien anak meliputi perlindungan anak sebanyak sebanyak 10 orang, pencurian 7 orang, narkoba 2 orang, pembunuhan 1 orang dan tindakan lain nya sebanyak 1 orang. Jenis bimbingan berupa pembebasan bersyarat (PB) sebanyak 1.060 laki-laki dan 47 klien perempuan, cuti bersyarat (CB) sebanyak 85 laki-laki dan 6 perempuan, serta asimilasi di rumah sebanyak 6 laki-laki dan 1 perempuan. Pada tahun 2022 telah terjadi 14 kali pengulangan tindakan pidana yang berasal dari tindakan narkoba dan pencurian. Sedangkan usulan pencabutan bimbingan pada tahun 2023 meningkat drastis menjadi 69 usulan. Dari 69 usulan baru 57 yang telah terbit surat keputusan pencabutan bimbingannya sedangkan 12 lain nya masih dalam proses pada DITJEN Pemasarakatan. Dengan peningkatan jumlah pencabutan tiap tahun nya menjadikan efektifitas bimbingan itu dipertanyakan. Tugas Pembimbingan klien oleh PK merupakan tugas yang tidak mudah mengingat berbagai macam hambatan dan kendala yang dihadapi sehingga bimbingan klien yang dilakukan oleh PK belum optimal. Wilayah kerja yang luas dan belum semua kabupaten/kota dibangun Balai Pemasarakatan juga menjadi salah satu persoalan dalam proses bimbingan. Sebagai informasi saat ini baru 1 (satu) Bapas yang dibangun di Kota Mataram (secara struktur PK di bawah Balai Pemasarakatan) yakni Balai Pemasarakatan Kelas II Mataram dengan wilayah kerja meliputi 1 kota dan 4 kabupaten. Saat ini data jumlah petugas Pembimbing Kemasyarakatan adalah 33 orang yang terdiri dari Pembimbing Kemasyarakatan Muda dan Pertama dan Asisten Pembimbing Kemasyarakatan Pertama, Mahir dan Penyelia yang bertugas di Balai Pemasarakatan Kelas II Mataram dengan jumlah klien sebanyak 1.196 klien dewasa dan 21 klien anak dengan jumlah permintaan penelitian kemasyarakatan (litmas) sebanyak 1.534 terdiri litmas anak dan litmas dewasa.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif, sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang dikutip dari bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif “Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kualitatif. (Mulyana, 2003:150)”



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Perilaku komunikasi Interpersonal Pembimbing Kemasyarakatan dalam proses bimbingan klien pada Balai Pemasyarakatan Kelas II Mataram

Dari paparan mengenai hasil penelitian diatas peneliti akan membahas tentang perilaku komunikasi interpersonal PK dalam proses bimbingan di Bapas Kelas II Mataram sebagai berikut: Perilaku komunikasi yang dibangun PK dalam bimbingan klien adalah komunikasi langsung (pesan verbal dan non verbal) dan komunikasi tidak langsung berupa sms dan pesan *whatsapp*. Penyampaian pesan dengan menggunakan komunikasi langsung (*face to face*) merupakan komunikasi yang paling efektif dalam bimbingan karena PK bisa menyampaikan pesan secara langsung dan details sehingga klien mampu menerima pesan tersebut dengan baik. Komunikasi interpersonal PK dengan klien harus memperhatikan isi pesan yang disampaikan harus jelas, tidak bertele-tele dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dengan mempertimbangkan latar belakang klien sehingga pesan yang disampaikan PK mendapat respon yang sesuai dari klien. *Feedback* (umpan balik), merupakan faktor terpenting dalam keberlanjutan komunikasi. umpan balik itu ada yang bersifat positif dan negatif. Rumusan masalah yang menggambarkan perilaku komunikasi Interpersonal PK dalam proses bimbingan di bahas menggunakan teori Josep A. Devito. Menurut Josep A. Devito tentang efektifitas komunikasi diukur dengan: **-Keterbukaan** (*openness*), Kualitas keterbukaan merujuk sedikitnya pada tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Yang pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus dapat terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidak berarti orang harus dengan langsung membukakan segala riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tetapi biasanya tidak membantu komunikasi. Namun sebaliknya, harus ada kesediaan dari diri untuk dapat membuka diri dan mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut. (Aini Juniati: 2020: 13). Apabila merujuk pada hasil wawancara peneliti dengan salah satu PK, langkah awal yang PK lakukan untuk mendapatkan keterbukaan dari klien adalah dengan cara membangun chemistry dalam berkomunikasi. Membangun chemistry antara PK dengan klien merupakan langkah yang efektif dalam memulai komunikasi interpersonal, sebab chemistry yang dibangun oleh PK mendapatkan respon dari klien seperti dengan dimulainya klien menceritakan masalah perekonomiannya yang sudah memasuki babak atau ranah masalah pribadi dari klien itu sendiri. hal ini merupakan bentuk dimulainya keterbukaan komunikasi antara PK dengan klien. Aspek keterbukaan yang kedua dapat dilihat dari kesediaan komunikator untuk bereaksi dengan jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang pendiam, tidak kritis, serta tidak tanggap biasanya merupakan peserta percakapan yang membosankan. Kita ingin orang yang bereaksi terhadap apa yang kita ucapkan. Selain itu kita berhak juga mengharapkan hal tersebut. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidak acuhan, bahkan ketidaksependapatan jauh lebih baik. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. (Aini Juniati: 2020: 13). Berdasarkan hasil wawancara peneliti, dapat dikatakan bahwa klien memperlihatkan keterbukaan komunikasi dengan PK dengan menceritakan permasalahan ekonominya dan PK selaku komunikan juga menyatakan hal yang sama yakni klien yang di bimbingnya memiliki reaksi terhadap komunikasi yang terjalin berdasarkan fakta bahwa klien sering bercerita tentang keadaan diri nya (curhat) dengan PK selaku pembimbing. Aspek keterbukaan yang ketiga menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran. Terbuka dalam hal ini merupakan mengakui bahwa perasaan serta pikiran yang dikatakan memang milik anda dan anda akan bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini yaitu



dengan pesan menggunakan kata saya (kata ganti orang pertama tunggal) (Aini Juniati: 2020: 14). Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap klien, Klien menggunakan kata “saya” yang merujuk kepada dirinya sendiri ketika berkomunikasi dengan PK. Hal ini menunjukkan bentuk tanggungjawab klien atas apa yang dia ungkapkan terhadap PK. Dari uraian **-Empati** (*emphaty*), Henry Backrack (1976) dalam Ade mengartikan empati sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu keadaan tertentu. Bersimpati di pihak lain merupakan merasa menjadi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati yaitu merasakan sesuatu seperti yang sedang di alaminya, berada di kapal yang sama serta merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Empati (*emphaty*) dalam penelitian ini adalah sikap PK yang mampu merasakan dan memahami emosi klien. Langkah pertama dalam mencapai empati adalah menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan mengkritik. Bukan karena reaksi ini salah, tetapi seringkali menghambat pemahaman. Hal ini senada dengan salah satu prinsip pekerja sosial atau prinsip kerja PK yaitu prinsip penerimaan (*The Principle of Acceptance*) dalam makalah yang berjudul *Social Work with Individuals and Families*, Mass (1977:63). Prinsip ini mengemukakan bahwa seorang PK dalam menerima klien harus bebas nilai. PK tidak boleh “menghakimi” klien seakan-akan PK yakin dan percaya bahwa klien adalah satu-satunya pihak yang patut dipersalahkan atas perbuatannya. Langkah kedua adalah dengan memahami kondisi lingkungan, ekonomi dan emosional keluarga klien. Langkah terakhir adalah dengan menguatkan hati keluarga klien dengan memberi contoh kasus lain yang pernah PK tangani. Menersarkan hati orang tua atau keluarga klien dengan menceritakan kasus-kasus yang lebih berat dari yang sedang dialami keluarga klien. Hal-hal seperti ini yang akan membuat klien merasa lebih tenang dan berbesar hati menerima kenyataan yang terjadi. Melalui kebesaran hati pulalah yang kemudian akan membuka jalan untuk PK masuk melakukan penggalan informasi. Berdasarkan uraian tersebut, dari hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa bentuk empati yang tidak menghakimi atau mengkritik mengenai perbuatan pidana yang pernah klien lakukan tidak pernah dikatakan oleh PK selama proses komunikasi bimbingan dengan klien. Justru empati morill yang ditunjukkan oleh PK terhadap klien melalui pemberian ceramah, memberikan pembekalan ilmu hukum, serta menanyakan tentang kondisi dan keadaan keluarga dari klien menjadikan klien mulai membuka diri dan mulai mengutarakan perasaannya dalam sebuah dengan baik selama proses bimbingan dengan PK (*openness*). Sikap empati yang kedua yang ditunjukkan oleh PK terhadap klien adalah melalui bentuk memahami kondisi ekonomi klien. Empati ini ditunjukkan dengan berbagai macam cara seperti dengan mencarikan atau merekomendasikan klien pekerjaan, pengantaran gratis ke rumah bagi klien yang kesulitan pulang, serta mendapat bimbingan keterampilan yang bersertifikat. Sedangkan Sikap empati dengan cara menguatkan hati keluarga pelaku pidana dalam hal ini klien tidak di jelaskan secara eksplisit di dalam hasil penelitian ini. **-Dukungan** (*supportiveness*), Hubungan interpersonal yang efektif merupakan hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak bisa berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita menunjukkan sikap mendukung dengan cara bersikap: 1). Deskriptif bukan evaluatif; 2). Spontan bukan strategic, dan 3). Provisional bukan sangat yakin. Komunikasi yang bernada bernilai/evaluasi, seringkali membuat individu bersikap defensif. Namun tidaklah berarti bahwa semua komunikasi evaluatif menimbulkan reaksi defensif. Ini tergantung dari suasana hati dan pemahaman seseorang terhadap suatu masalah. (Aini Juniati:



2020: 22). Spontanitas memiliki makna bahwa gaya spontan membantu menciptakan suasana mendukung. Orang yang spontan dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka dalam mengutarakan pikirannya biasanya bereaksi dengan cara yang sama, terus terang dan terbuka. Sebaliknya, bila individu merasa bahwa seseorang menyembunyikan perasaan yang sebenarnya bahwa ia mempunyai rencana atau strategi tersembunyi, maka biasanya individu bereaksi secara defensif. (Aini Juniati: 2020: 22). Sedangkan provisionalisme memiliki makna yaitu berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan. Provisional seperti itulah yang di harapkan, bukan keyakinan yang tak tergoyahkan, yang membantu menciptakan suasana mendukung. (Aini Juniati: 2020: 22). Sikap mendukung ini apabila dikaitkan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak dijelaskan secara terperinci bagaimana PK melakukan komunikasi dukungan secara deskriptif, spontan, maupun provisional. Namun, dapat dikatakan bahwa sikap dukungan yang diberikan oleh PK terhadap klien disini lebih kepada dukungan secara materill dalam bentuk perbuatan kemanusiaan bukan mengarah pada bentuk komunikasi. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, sikap mendukung yang ditunjukan oleh PK terhadap klien bermacam-macam dapat berupa memberikan bingkisan sembako, membantu mencari lowongan pekerjaan, hingga bimbingan kemandirian pembuatan berbagai macam kerajinan yang akan menjadi bekal kemandirian bagi kehidupan klien di masa mendatang. -**Rasa Positif**, Sikap positif sedikitnya mengacu pada dua aspek komunikasi interpersonal. *Pertama*, komunikasi interpersonal terjalin jika seseorang memiliki sikap positif terhadap dirinya sendiri. Orang yang merasa negatif terhadap diri sendiri selalu mengkomunikasikan perasaan ini kepada orang lain, yang selanjutnya akan mengembangkan perasaan negatif yang sama. Sebaliknya orang yang memiliki sikap positif terhadap diri sendiri akan mengisyaratkan perasaan ini kepada orang lain yang selanjutnya juga akan merefleksikan perasaan yang positif juga. *Kedua*, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih tidak menyenangkan ketimbang berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi. Reaksi negatif terhadap situasi ini membuat orang merasa terganggu, dan komunikasi dengan segera akan terputus. (Aini Juniati: 2020: 22-23). Rasa positif terhadap diri sendiri akan terpancar dalam cara seseorang berinteraksi dengan orang lain. Rasa positif ini dapat ditunjukkan seseorang melalui sikap yang optimis, percaya diri, dan mendorong. Ini dapat mencakup berbicara dengan penuh keyakinan, memberikan dukungan dengan cara yang membangun dan mendukung. Mengacu pada hasil wawancara peneliti dengan klien dapat dikatakan bahwa sikap positif PK dapat terlihat ketika klien merasa bahwa klien telah mendapatkan rasa kepercayaan dirinya kembali selama proses bimbingan dengan PK. Hal ini berarti PK telah berhasil menunjukkan rasa positif dari dirinya sendiri sehingga membuat klien cenderung juga bertindak positif. PK melalui interaksi positifnya dengan klien telah berhasil membangun kembali rasa percaya diri klien dan mendukung klien sehingga klien termotivasi untuk menjadi lebih baik lagi. Motivasi Klien ini ditunjukkan dengan cara klien yang telah berhenti melakukan tindak pidana dengan cara mendapatkan pekerjaan yang halal. -**Kesetaraan (equality)**, dalam suatu hubungan antar pribadi yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada ketimbang sebagai kesempatan untuk menjatuhkan orang lain. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan non verbal dari pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain atau meminta kita untuk memberikan penghargaan positif yang tak bersyarat kepada orang lain. Berdasarkan hasil penelitian terkait



aspek kesetaraan yang diberikan PK terhadap klien dalam proses pembimbingan menunjukkan bahwa perlakuan PK dalam proses pembimbingan terhadap klien semuanya dilakukan sama, setara, serta tidak membeda-bedakan antara klien yang satu dengan klien yang lain. Namun demikian, apabila kesetaraan ini dilihat dari kaca mata status kedudukan antara PK dengan klien tentunya tidak memiliki kesetaraan. PK memiliki tanggungjawab untuk memberikan bimbingan dan mengarahkan klien agar kembali dapat diterima dalam kehidupan masyarakat, sedangkan klien adalah penerima bimbingan dari PK. Antara PK dengan klien mereka tetap sama-sama manusia yang memiliki harkat dan martabat. Yang membedakannya hanya status, yang satu selaku pembimbing dan satunya adalah orang yang harus di bimbing. Peneliti menyimpulkan perilaku komunikasi interpersonal PK dalam proses bimbingan klien pada Balai Pemasarakatan Kelas II Mataram yaitu perilaku komunikasi yang dibangun PK dalam proses bimbingan klien menggunakan komunikasi tatap muka (*face tot face*) yang mencakup 5 aspek yaitu 1) keterbukaan 2) Empati 3) Dukungan 4) Rasa Positif 5) kesetaraan. Dari 5 (lima) aspek tersebut PK baru mampu membangun 4 (empat) aspek yaitu keterbukaan, empati, dukungan, dan rasa positif. Sedangkan aspek kesetaraan masih belum dibangun secara penuh karena kedudukan PK dan klien yang berbeda. Selain komunikasi tatap muka PK juga membangun komunikasi tidak langsung yaitu melalui sms dan *whatsapp*

## **2. Faktor-faktor penghambat komunikasi pembimbing kemasyarakatan dalam proses bimbingan klien pada Balai Pemasarakatan Kelas II Mataram**

Beban kerja PK yang tinggi merupakan salah faktor yang menghambat komunikasi yang dibangun PK dalam proses bimbingan. Dari data yang didapat jumlah PK dan APK pada Bapas Kelas II Mataram berjumlah 35 orang dengan jumlah klien mencapai 1129 orang. Rasio ini memang jauh dari standar. Selain beban kerja yang tinggi PK, luas wilayah kerja PK yang sepulau Lombok adalah kendala lain dalam komunikasi PK dengan klien. Hambatan komunikasi ini tidak hanya datang dari PK itu sendiri tapi juga datang dari klien sebagai komunikan. Adapun hambatan yang dihadapi klien dalam menjaga komunikasi dengan PK berupa tingkat pendidikan klien, keadaan ekonomi, jarak tempat klien dengan Bapas Kelas II Mataram. Untuk menjelaskan mengenai rumusan masalah ini peneliti menggunakan teori behavioristik B.F Skinner. Menurut teori behavioristik, bimbingan adalah perubahan tingkah laku sebagai akibat dari adanya interaksi antara stimulus dan respon. Menurut teori ini yang terpenting adalah masukan atau Input yang berupa stimulus dan keluaran atau Output yang berupa respon. Faktor lain yang dianggap penting oleh aliran behavioristik adalah faktor penguatan (*reinforcement*). Penguatan adalah apa saja yang dapat memperkuat timbulnya respon. Bila penguatan ditambahkan (*positive reinforcement*) maka respon akan semakin kuat, begitu juga bila penguatan dikurangi (*negative reinforcement*) responpun akan tetap dikuatkan. Teori Operant Conditioning yang dikembangkan oleh Skinner merupakan pengembangan dari Teori Stimulus Respons. Dalam teori Operant Conditioning, Skinner menuangkan pemikirannya yaitu adanya penguatan (*reinforcement*) Yakni penguatan positif atau reward dan penguatan negatif atau punishment. **-Stimulus** adalah apa saja yang diberikan PK kepada klien untuk membantu klien dalam merubah perilaku dan sikap kearah positif., sedangkan Respons adalah reaksi atau tanggapan klien terhadap stimulus yang diberikan oleh PK. Stimulus yang diberikan PK berupa pesan-pesan yang bersifat imformatif, pesan persuasif (ajakan), dan *warning* (peringatan). Penyampaian pesan (stimulus/rangsang) sangat penting dalam mewujudkan proses bimbingan berjalan baik. Stimulus ini merupakan isi dalam bimbingan itu.





Stimulus yang diberikan PK berupa pesan dalam bimbingan klien dijadikan benteng untuk membatasi dan tuntunan klien agar tidak mengulangi kembali kasus pidananya.

Peran pembimbingan dari PK Bapas sangatlah penting yang salah satu tujuannya adalah menyadarkan Klien Pemasarakatan dan mendorongnya untuk memperbaiki diri serta tidak mengulangi tindak pidana lagi. Bimbingan yang diberikan berupa bimbingan rohani, psikis, maupun bimbingan kegiatan kerja. Klien Pemasarakatan dibimbing agar memiliki bekal untuk bertahan hidup dengan kemampuan yang dapat dikembangkan untuk dapat memenuhi kebutuhan mereka dan tidak mengulangi tindak pidana kembali. Peran ini di aplikasikan melalui pemberian stimulus kepada klien. Semakin tinggi intensitas pemberian situmulus akan sejalan dengan tingkat keberhasilannya. Namun dalam penyampian stimulus oleh PK dalam bimbingan klien menjadi tidak maksimal dengan beban kerja PK yang tinggi. Dari data yang didapat peneliti dengan jumlah PK dan Jumlah klien tidak berbanding lurus. PK pada Bapas Kelas II Mataram memiliki rata rata klien 36 per satu PK, ini sangat lah tidak proporsional. Dengan jumlah klien itu PK dituntut untuk melakukan Litmas, Pembimbingan, Pengawasan, Pendampingan klien serta sidang Tim Pengamat Pemasarakatan tiap bulan. Pekerjaan untuk penyelesaian Litmas dan Pendampingan menjadi prioritas PK dalam bekerja sedangkan bimbingan itu menjadi pekerjaan setelah itu. Dengan beban kerja tinggi PK dalam memberikan stimulus dalam komunikasi yang dibangun menjadi sangat minim, selain beban kerja yang tinggi PK juga mengalami hambatan dalam bentuk wilayah kerja PK yang meliputi pulau Lombok menjadi tugas berat bagi PK. Klien tidak hanya berasal dari daerah yang dekat dengan Bapas Kelas II Mataram namun seluh penjuru Lombok. Pada dasarnya PK dituntut untuk memberikan bimbingan itu secara berkala tiap bulan nya. Pembimbingan dan pengawasan berjalan beriringan dan saling melengkapi. Wilayah kerja yang luas menjadikan PK untuk memberikan stimulus ke klien menjadi sangat kurang. PK berkunjung kerumah klien biasanya bersamaan dengan penggalian data klien dalam memenuhi data dalam pembuatan litmas. Ini artinya pembimbingan itu dijadikan sambilan. Peneliti menyimpulkan stimulus yang di berikan kepada klien tergantung beban kerja dan luas wilayah kerja PK. Semakin rendah beban kerja PK maka stimulus yang diberikan akan lebih banyak begitu juga jika dengan wilayah kerja PK sangat berpengaruh terhadap berapa banyak atau sering stimulus yang di berikan kepada klien.

**-Respons**, adalah point kedua dalam teori behavioristik yang di sampaikan oleh B.F. Skinner. Dalam konsep Skinner, manusia adalah sekumpulan reaksi unik yang sebagian diantaranya telah ada dan secara genetis diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya. Berdasarkan pada hakikat manusia, teori dan pendekatan behavior ini menganggap bahwa pada dasarnya manusia bersifat mekanistik atau merespon kepada lingkungan dengan kontrol yang terbatas, hidup dalam alam deterministik dan sedikit berperan aktif dalam menentukan martabatnya.

Skinner membedakan adanya dua macam respon, yaitu *responding conditioning dan operant conditioning*. *Respondent conditioning (respondent response)* adalah respon yang diperoleh dari beberapa stimulus yang teridentifikasi. Stimulus yang teridentifikasi itu menimbulkan respon yang secara relatif tetap. *Operant conditioning* adalah suatu respon terhadap lingkungannya. Respon yang timbul ini diikuti oleh stimulus-stimulus tertentu. Stimulus yang demikian itu disebut penguatan sebab stimulus-stimulus itu memperkuat respon yang telah dilakukan seseorang. Respon yang berikan klien dalam bimbingan merupakan gambaran tentang keberhasilan bimbingan itu. Semakin baik respon yang dibrikan klien maka makin baik bimbingan itu. Klien dituntut untuk memberikan respon terhadap pesan yang



disampaikan PK baik dalam bentuk jawaban langsung maupun perubahan sikap klien itu sendiri. Tapi tidak semua respon yang diberikan klien itu berjalan sesuai harapan PK. Ada berbagai macam kendala yang dihadapi klien dalam memberikan respon terhadap stimulus yang diberikan PK. Kendala itu berupa:

**Karena tingkat pendidikan klien.** Tingkat pendidikan mempengaruhi respon klien untuk memenuhi kewajibannya untuk wajib lapor maupun mengikuti kegiatan pembimbingan di Bapas. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu klien, pendidikan klien yang kurang menyebabkan klien hanya bekerja sebagai buruh bangunan. Artinya ketika tingkat pendidikan seseorang tinggi maka bisa jadi kemungkinan kesejahteraan yang orang tersebut dapat juga meningkat. Oleh karenanya pendidikan tersebut sangat berperan penting dalam mempengaruhi kehidupan seseorang khususnya klien di Bapas Kelas II Mataram.

**Kondisi lingkungan Klien yang jauh.** Dari hasil wawancara tersebut, klien yang menerima bimbingan dan wajib lapor di Bapas Kelas II Mataram rata-rata berasal dari daerah pedalaman di Pulau Lombok yang jauh dari pusat Kota Mataram. Hal ini menyebabkan klien tidak maksimal dalam menjalankan bimbingan yang diberikan oleh PK ataupun wajib lapor yang harusnya menjadi kewajibannya

**Keadaan ekonomi Klien.** Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa klien yang menerima bimbingan di Bapas Kelas II Mataram memiliki keadaan ekonomi dibawah standar kecukupan. Hal ini menyebabkan klien tidak maksimal dalam menjalankan bimbingan yang diberikan oleh PK ataupun wajib lapor yang harusnya menjadi kewajibannya.

Faktor penting ketiga dalam teori behavioristik B.F Skinner adalah penguatan (*reinforcement*). Skinner menuangkan pemikirannya yaitu adanya penguatan (*reinforcement*) yakni penguatan positif atau reward dan penguatan negatif atau punishment. Penguatan positif adalah rangsangan yang memperkuat atau mendorong suatu tindak balas. Sedangkan penguatan negatif ialah penguatan yang mendorong individu untuk menghindari suatu tindakan balas tertentu yang tidak memuaskan. Artinya konsekuensi menyenangkan (penghargaan) akan memperkuat perilaku, sedangkan konsekuensi yang tidak menyenangkan (hukuman) akan memperlemah tingkah laku. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *reward* (hadiah) adalah unsur yang paling penting dalam proses belajar.

Manusia cenderung untuk belajar suatu respons jika diikuti oleh reinforcement (penguatan). Artinya ketika seseorang diberi penghargaan ketika berperilaku sesuai yang diinginkan, maka orang tersebut akan memiliki semangat untuk melakukan hal yang sama di waktu yang akan datang sehingga menjadi sebuah kebiasaan. Sebaliknya ketika seseorang diberi hukuman karena melakukan perilaku yang tidak diinginkan, maka orang tersebut akan berusaha untuk menghindari bahkan tidak melakukan perilaku tidak menyenangkan tersebut. Sejalan dengan hal ini, ketika klien mematuhi atau tidak mematuhi aturan dari PK salah satunya untuk datang mengisi kehadiran diri ketika melakukan wajib lapor terdapat sebuah *reward* maupun *punishment* yang diberikan oleh PK terhadap klien apabila klien menunjukkan kepatuhan maupun ketidak patuhannya.

Berdasarkan hasil penelitian, ketika klien patuh dan tertib untuk melakukan wajib lapor, reward yang diberikan oleh PK adalah dalam bentuk kepercayaan dan permakluman untuk mengganti kehadiran klien dipertemuan berikutnya. Pemberian *reward* oleh PK dalam bentuk ini menurut peneliti merupakan pemberian reward secara non materill. Pemberian reward secara non materill alangkah baiknya juga di imbangi dengan pemberian reward secara materill. Hal



ini dilakukan agar klien merasa dihargai atas kedisiplinannya mengikuti wajib lapor serta memiliki semangat untuk melakukan hal yang sama di waktu yang akan datang sehingga menjadi sebuah kebiasaan. Sedangkan terhadap klien yang malas untuk melakukan wajib lapor *punishment*-nya diberikan dalam bentuk peringatan atau surat panggilan. Namun demikian pemberian punishment ini dilihat juga dari keadaan kondisi perilaku atau sikap dari klien yang dapat mempengaruhi respon klien. Aspek-aspek lingkungan seperti stimulus, situasi, dan peristiwa berperan sebagai tanda-tanda untuk pemberian respon dari klien. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perilaku atau sikap dari klien yang tidak patuh untuk wajib lapor ini dipicu oleh faktor ekonomi, akses transportasi, atau bahkan karena faktor lingkungan sosial yang membuat klien menjadi residivis. Konsep penguatan belum dibangun secara sesuai standar baik itu penguatan positif maupun penguatan negatif.

### **3. Implikasi komunikasi interpersonal pembimbing kemasyarakatan terhadap proses bimbingan klien pada Balai Pemasyarakatan Kelas II Mataram**

Pentingnya komunikasi antarpribadi adalah karena memungkinkan proses berlangsung secara interaktif. Dialog merupakan salah satu bentuk komunikasi antarpribadi yang menandakan terjadinya interaksi. Orang-orang terlibat dalam bentuk komunikasi ini berfungsi ganda masing-masing sebagai pembicara dan pendengar bergantian. Komunikasi interpersonal dengan pendekatan dialogis adalah terjadinya percakapan atau dialog, menuju proses berbagai informasi. Jadi dalam pendekatan ini kedua belah pihak seharusnya berada pada posisi sejajar. PK tidak membujuk klien bicara agar mau menerima pendapat yang dimilikinya. Pendekatan dialogis merupakan cara mempengaruhi dan mengubah pandangan maupun perilaku orang lain dengan cara terbuka. Terbuka dalam arti kedua belah pihak sama-sama bersedia menerima pandangan dari teman berkomunikasi. Dialog akan berjalan dengan baik, jika dilakukan dalam situasi yang tidak mengandung tekanan dan pemaksaan salah satu pihak kepada pihak lain. Mereka berkomunikasi dengan saling percaya dan menghargai satu sama lain. Sikap ini akan mampu menjaga kondusifitas dalam dialog. Bimbingan yang dilakukan PK terhadap klien merupakan komunikasi dalam bentuk dialog. Dialog antara PK dan klien digambarkan sebagai bentuk komunikasi antarpribadi. Berdasarkan pengamatan, wawancara dan dokumentasi peneliti menyimpulkan PK berdialog dengan klien, dimana PK lebih mendominasi sebagai seorang komunikator dan klien sebagai pendengar. Dalam dialog ini PK lebih dominan dengan pemberian pesan berupa informasi yang berhubungan tentang hak dan kewajiban klien dalam proses bimbingan, prosedur dalam bimbingan, selain yang bersifat informatif PK juga menggunakan bahasa yang bersifat ajakan dan anjuran selain itu juga berupa peringatan yang disampaikan dalam dialog tersebut. Klien sebagai pendengar akan merespon bila penjelasan dan informasi yang disampaikan PK kurang jelas. Dialog ini masih kaku, karena didominasi oleh PK.

Rumusan masalah mengenai Implikasi Komunikasi Interpersonal PK terhadap proses bimbingan klien pada Bapas Kelas II Mataram akan di analisis akan teori dialogis Martin Buber. Martin buber berpendapat kita semua berinteraksi mulai dari situasi yang impersonal hingga ke personal. Buber membagi 3 level interaksi manusia sebagai berikut:

*I-It* (saya-objek), interaksi ini sangat pribadi dimana kita memperlakukan orang lain sebagai objek. Buber mencoba menekankan bahwa Hubungan *I-It* merupakan hubungan yang ada pada sebuah hubungan yang sifatnya pribadi. Hubungan pribadi adalah sebuah hubungan yang hanya memiliki makna personal sebagai sebuah makna yang didapatkan ketika seseorang



berinteraksi dengan orang lain dan hanya membantu orang untuk menemukan informasi baik mengenai diri sendiri maupun orang lain sebagai lawan bicara. Ketika saya berjumpa dengan benda-benda yang saya jumpai, saat itu terjadi komunikasi yang tidak seimbang. Hanya saya sebagai manusia yang memiliki kemampuan berkomunikasi dengan benda yang saya hadapi dalam keadaan yang sama sekali tidak berkata apa-apa terhadap saya. Apapun yang saya lakukan terhadap benda di sekitar saya, adalah keinginan saya semata-mata dan bukan hasil dari dialog antara saya dan benda yang saya hadapi. *I-It* dapat dikatakan sebagai suatu percakapan yang menyenangkan diri sendiri, sesuai dengan keinginan diri dan tanpa mepedulikan kepentingan orang lain. Melalui dialog ketika bertemu, kita mampu mengetahui keperluan orang yang ada di sekitar kita. Ada hubungan saling membutuhkan yang menjadikan kita saling mengerti dan saling memahami. Saya mengajukan pertanyaan kepada teman bicara saya dan kemudian teman bicara saya akan menjawab atau menanggapi pertanyaan saya. Masalah yang sering terjadi adalah kita berbicara terhadap teman bicara kita tetapi kita tidak ditanggapi. Kita dianggap tidak ada, dianggap tidak berarti, bahkan dianggap sebagai objek penderita. Kita kadang-kadang diperalat oleh orang-orang yang ada di sekitar kita, tidak hanya dibenci atau disingkirkan. Kita dijadikan manusia yang hanya sarana untuk mencapai kebahagiaan tanpa relasi dialogis. Pada konsep yang dibangun PK dalam proses bimbingan klien tidak memakai konsep relasi *I-It*. Itu dapat dilihat dari efektifitas komunikasi yang dibangun PK walaupun konsep kesetaraan masih perlu ditingkatkan. PK berkomunikasi dengan klien tidak semata mata mengambil keuntungan dari hubungan itu. PK bertindak sebagai Peneliti, pembimbing, pengawas, pendamping dan serta motivator dalam pertemuan dengan klien. Klien tidak dianggap sebagai objek yang bisa digunakan sebagai alat untuk memberikan keuntungan dan kesenangan bagi PK sendiri. Hubungan yang dibangun adalah hubungan profesional antara pembimbing dan klien untuk mencapai tujuan yang sama yaitu terlaksananya proses bimbingan dengan baik.

*I-You*, kita tidak memperlakukan orang lain sebagai objek, namun kita belum memperlakukan orang lain sebagai individu yang unik. Tahapan ini adalah tahapan manusia menganggap orang sebagai teman biasa yang belum memiliki makna lebih. Konsep bimbingan klien pada Bapas kelas II Mataram yang dibangun oleh PK menunjukkan hubungan *I-YOU* terbentuk akibat proses bimbingan dimana PK adalah pembimbing yang memiliki tugas untuk memberikan tuntunan dan arahan agar klien bisa kembali ke masyarakat secara normal lagi setelah menjalani masa pidana di Lembaga Pemasyarakatan. Klien tidak dianggap sebagai objek pada proses bimbingan ini melainkan sebagai manusia namun belum memiliki makna lebih bagi PK. Konsep *I-You* ditunjukkan pula dengan hubungan yang berakhir ketika masa bimbingan itu berakhir. Bimbingan ini berakhir bisa karena kematian, pindah bimbingan, berakhir nya masa bimbingan dan akibat mengulangi tindak pidana. Ketika bimbingan itu berakhir berakhir pula hubungan itu. *I-Thou* (Aku-Engkau), Dalam hubungan yang dibangun melalui pertemuan antara Aku dan Engkau, dikatakan oleh Buber bahwa Engkau ada di hadapanku sebagai sesuatu yang tidak saya cari dan Engkau ada bagi saya sebagai rahmat. Pada konsep *I-Thou* Buber membangun hubungan itu melalui institusi dan perasaan. Perasaan dan institusi adalah istilah dan kata yang berbeda tetapi memiliki relasi satu sama lain seperti manusia memiliki relasi terhadap manusia yang lain. Manusia tidak hidup sendiri sendiri, melainkan menghayati pedoman hidup secara bersama-sama. Institusi adalah dunia luar tempat saya menemukan yang



lain yang selalu bersama dengan saya. Sedangkan Perasaan adalah milik manusia secara personal, secara individual, dan bukan milik bersama. Institusi dan perasaan harus selalu ada dan saling melengkapi untuk membangun terwujudnya relasi *I-Thou*. Dalam kaitannya dengan komunikasi yang dibangun PK dan Klien yang dipertemukan dalam proses bimbingan konsep *I-Thou* belum bisa tercapai karena perjumpaan PK dan Klien merupakan perjumpaan yang terjadi akibat proses bimbingan semata. Dimana PK berkedudukan sebagai Pembimbing dan Klien sebagai yang dibimbing. Hubungan ini akan berakhir seiring masa bimbingan itu berakhir. Hubungan ini belum bisa di kategorikan sebagai konsep *I-Thou* seperti yang dimaksud Buber dalam teori dialogisnya. Kesimpulan yang dapat peneliti ambil dari uraian diatas adalah implikasi komunikasi interpersonal PK dalam proses bimbingan klien pada Bapas Kelas II Mataram adalah Komunikasi yang dibangun PK telah berjalan dengan baik namun belum maksimal dimana konsep *I-You* dalam teori dialogis Martin Buber dibangun PK dalam menjalankan bimbingan tersebut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya terdapat tiga bahasan yang perlu dipahami dalam simpulan berikut:

### **1. Perilaku komunikasi Interpersonal Pembimbing Kemasyarakatan dalam proses bimbingan klien pada Balai Pemasyarakatan Kelas II Mataram**

Perilaku Komunikasi PK dalam proses bimbingan klien merupakan ujung tombak yang menentukan keberhasilan dari bimbingan klien itu sendiri. Semakin baik PK membangun komunikasi dengan klien semakin besar peluang keberhasilan bimbingan tersebut begitu juga sebaliknya. Walaupun keberhasilan bimbingan itu tidak semata mata ditentukan oleh perilaku komunikasi PK namun ada faktor yang lain berperan. Perilaku PK dalam proses bimbingan menggunakan komunikasi langsung (face to face) baik secara verbal maupun non verbal dan komunikasi tidak langsung melalui sms dan whatsapp. Dalam komunikasi efektif, PK baru mampu membangun 4 konsep dalam yaitu keterbukaan, empati, dukungan, dan rasa positif sedangkan prinsip kesetaraan belum terbangun dengan baik.

### **2. Faktor-faktor penghambat komunikasi pembimbing kemasyarakatan dalam proses bimbingan klien pada Balai Pemasyarakatan Kelas II Mataram**

Hambatan komunikasi dalam bimbingan klien berasal dari PK sebagai pemberi stimulus dan Klien sebagai pemberi respon. Adapun hambatan dari PK berupa:

- a. Beban kerja PK yang tinggi
- b. Wilayah kerja yang luas
- c. Reinforcement yang diberikan PK belum maksimal baik itu berupa reward maupun *punishment*

Sedangkan hambatan yang berasal dari klien sebagai pemberi respon berupa:

- a. Pendidikan klien yang masih rendah
- b. Jarak tempat tinggal klien dengan kantor Bapas Kelas II Mataram
- c. Keadaan ekonomi klien yang masih pas-pasan.

### **3. Implikasi komunikasi interpersonal pembimbing kemasyarakatan terhadap proses bimbingan klien pada Balai Pemasyarakatan Kelas II Mataram**



Komunikasi yang dibangun PK dalam proses bimbingan klien sudah berjalan baik namun belum maksimal. Pembimbing Kemasyarakatan pada Bapas Kelas II Mataram dalam proses bimbingan klien membangun konsep *I-You*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, Beni Ahmad Saebani. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Pustaka Setia
- Arifin. 2021. Pengantar Memahami Filsafat Ilmu dan Dasar Logika. Bandung: Alfabeta
- Agus M. Hardjana. 2003. Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Kanisius.
- Ahmad S. Adnanputra. 2005. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi, Jakarta: PT Network Bhakti Persada
- Bungin, Burhan, 2010. Analisis Data Penelitian Kualitatif, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Burgoon, Michael. 1974. Approaching Spech/Communication Process. New York: holt
- Cangara, Hafied, 2002, Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada
- Cresswell, J. W. 2010. Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. In PT Pustaka Pelajar
- Devito, Joseph.A. 1989. The Interpersonal Communication Book. Harper & Row
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. Dimensi-dimensi Komunikasi. Bandung: PT. Alumni
- Furchan, Arif. 1992. Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif. Surabaya: Usaha Nasional
- Hamidi. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Malang: UMM Press
- Hadi, Amirul. 1998. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Pustaka Setia
- Hovland, C. I., Janis, I. L., & Kelley, H. H. 1953. Communication and persuasion: Psychological studies of opinion change. Yale University Press
- Johnson, D. W. 1981. Reaching Out Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization, Englewood Cliffs. Prentice Hall
- Kesuma, Tri Mastoyo Jati. 2017. Pengantar (Metode) Penelitian Bahasa. Yogyakarta:
- Kuswarno, Engkus. 2009. Metode Penelitian Komunikasi Fenomenologi. Widya Padjadjaran
- Little John, Foss. 2011. Teori Komunikasi, Salemba Humanika. Jakarta
- Mulyana, D. 2010. Metode Penelitian Kualitatif:Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya. Bandung: PT Remaja Rosdakarya .
- Carasvatibooks.
- Mulyana, D. 2011. Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosda.
- Muhadjir, Noeng. 1998. Metodologi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Rake Sarasin
- Nurudin. 2016. Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Rakhmat, Jalaludin. 1998. Psikologi Komunikasi. Bandung: PT Remadja Rosdakarya



- Roudhonah. 2019. Ilmu Komunikasi. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Sugiyono. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- \_\_\_\_\_. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sudaryanto. 1993. Metode dan aneka teknik analisis bahasa. Duta Wacana University Press.
- Triwibowo, Cecep, Pusphandni, Mitha Erlisyia. 2015. Pengantar Dasar Ilmu Kesehatan dan Kebidanan. Yogyakarta
- Pratikno, Riyono. 1987. Berbagai Aspek Komunikasi. Bandung: Remadja Karya
- Priyatno, Dwidja. 2006. Sistem Pelaksanaan Pidana Penjara di Indonesia. Bandung: PT. Refika Aditama,
- Waluyo, Bambang. 2004. Pidana dan Pemidanaan. Jakarta: Sinar Grafika
- Wibowo, Arif, Sri Utami, Yenni., Fathonah, Siti. 2016. Pola Komunikasi Pembimbing Kemasyarakatan dan Narapidana. Jurnal, Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Yogyakarta.
- Widoyoko, Eko Putro. 2014. Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yatim, Riyanto. 2010. Metodologi Penelitian Pendidikan. Surabaya : Penerbit SIC.
- Agustin, Malta Ra Anisa dkk. (2022). Pola Komunikasi Interpersonal Keluarga dalam Pemulihan Kesehatan Mental Penyintas Covid-19 Tahun 2020. Jurnal Ilmu Komunikasi. Volume 6, 32 . <http://dx.doi.org/10.33822/jep.v6i1.4498> diakses pada tanggal 21 Nopember 2023
- Aini Juniati. (2020). Analisis Komunikasi Interpersonal Dalam Membangun Hubungan Personal Remaja Pada Kegiatan Car Free Day Di Kota Pekanbaru Skripsi, <https://repository.uin-suska.ac.id/26680/2/AINI%20JUNIATI.pdf>
- Amalia, Sarah dkk. (2022). Komunikasi Interpersonal Orang Tua Bekerja Dan Anak Sekolah Dasar Pada Pembelajaran Daringselama Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu Komunikasi. Volume V, 268. <https://jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Medialog/article/view/1384/1169> diakses pada tanggal 22 Nopember 2023
- Azis, Intan Nur dkk. (2022). Pribadi Yang Terbuka: Komunikasi Interpersonal Pekerja Seks Komersil di Saritem Bandung. Jurnal Ilmu Komunikasi. Volume 11, 120-131
- Cholis, Moch Nur dkk. (2016). Komunikasi Interpersonal Guru dan Orang Tua Siswa Bidang Perkembangan Moral Siswa Tunagrahita di Sekolah Luar Biasa Dharma Pendidikan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Volume 5, 33-46. <http://ojs.umsida.ac.id/index.php/kanal> diakses pada tanggal 21 Nopember 2023
- Nofianti, Nike dkk. (2021). Pengalaman Komunikasi Pembimbing Kemasyarakatan dengan Klien Pemasarakatan dalam Proses Bimbingan pada Balai Pemasarakatan Kelas II Bukittinggi. Jurnal Pendidikan. Volume 5, 6373-6378



---

Rana, Deri dkk. (2017). Penggunaan Internet Untuk Keefektifan Komunikasi Interpersonal Di Kalangan Mahasiswa. Jurnal Manajemen Komunikasi. Volume 2, 56-64.

Rizky, Yanuar dkk. (2022). Gambaran Komunikasi Interpersonal Pembimbing Kemasyarakatan Pertama Terhadap Klien Pemasyarakatan Di Balai Pemasyarakatan Kelas I Banjarmasin. Jurnal Komunikasi. Volume 4, 188-192

Undang Undang No 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan

Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan (Lembar Negara Republik Indonesia Indonesia Tahun 1999 Nomor 68 Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 3842)