
KALODRAN

Jurnal Ilmu Komunikasi <https://www.jurnal.desantapublisher.com/index.php/kalodran>

Efektivitas Komunikasi Interpersonal Petugas LPKA Klas II Bengkulu dalam Merubah Perilaku Anak Didik

Eka Vuspa Sari¹, Rasianna BR. Saragih²

^{1,2}Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Bengkulu

Email: ekavuspa@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is to determine the effectiveness of interpersonal communication of officers (Polsuspas) in changing the behavior of students at the Klas II Bengkulu Children's Special Development Institute. This study related to the effectiveness of interpersonal communication uses *a mixed method*. The quantitative approach to answer the core (primary) question of research and the quantitative approach as an effort to provide completeness of information in the form of results to be achieved. Data collection was carried out with questionnaires, interviews, and observations. The results showed a high level of effectiveness of interpersonal communication of officers (Polsuspas) in changing the behavior of students at the Bengkulu Class II Children's Special Development Institute with a percentage gain of 77.2%. It also explains that protégés and (guards) of polsuspas have an open relationship, have a very well-established feeling of empathy, show a very supportive attitude and a positive attitude and reflect equality

Keywords: interpersonal communication, behavior, empathy, openness positiveness

KALODRAN

Jurnal Ilmu Komunikasi <https://www.jurnal.desantapublisher.com/index.php/kalodran>

I. Latar Belakang

Peran signifikan lembaga pemasyarakatan dalam edukasi narapidana/anak didik menjadi tuntutan yang harus diemban sebagai lembaga yang bertujuan pada lingkup pembinaan golongan masyarakat terkait kepidanaan sesuai pada esensi pasal 1 ayat 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1995 tentang pemasyarakatan.

Lembaga ini sesuai pada sistemnya jelas secara langsung berinteraksi dengan narapidana/anak didik pada sejumlah program yang direncanakan untuk memberikan stimulus edukasi, namun berhubungan dengan hal tersebut tidak terlepas dari proses komunikasi antara sejumlah pihak dengan narapidana/anak didik, termasuk komunikasi yang terjalin dengan pihak petugas (Polsuspas).

Spesifikasi pada anak didik sudah pasti memiliki strategi yang berbeda dalam memberikan binaanya hal ini mengingat secara psikologis anak memiliki kecenderungan yang berbeda dengan orang dewasa, ditambah lagi dengan kondisi dan latarbelakang perilaku yang tidak baik menurut indikator perilaku yang dialami anak. Masa pertumbuhan dari anak menjadi pertimbangan yang harus dilakukan, dalam memberikan stimulus.

Pandangan edukasi terkait stimulus pada anak, ahli *social learning* Albert Bandura menyatakan pentingnya aspek lingkungan dalam mempengaruhi perilaku anak didik, hal ini didasari pada kecenderungan anak yang akan meniru perilaku yang diamatinya. Bandura juga menyatakan mengenai tingkah laku sebagai interaksi timbal balik yang terus menerus antara seseorang dan lingkungan. Proses pembelajaran menurut teori Bandura, terjadi dalam tiga komponen (unsur) yaitu perilaku model (contoh), pengaruh perilaku model, dan proses internal pelajar. Jadi individu melakukan pembelajaran dengan proses mengenal perilaku model (perilaku yang akan ditiru), kemudian mempertimbangkan dan memutuskan untuk meniru sehingga menjadi perilakunya sendiri. Perilaku model ialah berbagai perilaku yang dikenal di lingkungannya. Apabila bersesuaian dengan keadaan dirinya (minat, pengalaman, cita-cita, tujuan dan sebagainya) maka perilaku itu akan ditiru (Surya, 2004;44).

Pengaruh relatif dari setiap faktor bervariasi dalam situasi yang berbeda untuk tingkah laku tertentu, oleh karena itu dalam beberapa situasi faktor lingkungan lebih mempengaruhi, padahal dalam situasi lain seseorang mengatur kejadian-kejadian lingkungan (Ahmadi, 1991;301).

Kondisi lapas yang tidak sama dengan keadaan dimasyarakat pada umumnya, yakni rentan akan perilaku kasar atas sesama anak (studi pendahuluan), yang menjadi tantangan besar bagi jaminan perilaku yang baik untuk menjadi objek yang akan ditiru oleh anak dalam lingkungannya.

Kondisi itu memberikan tuntutan penciptaan lingkungan yang mana menitikberatkan pada pentingnya aspek komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara

KALODRAN

Jurnal Ilmu Komunikasi <https://www.jurnal.desantapublisher.com/index.php/kalodran>

komunikator dan komunikan, bersifat langsung dan dialogis. Komunikasi ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang dalam prosesnya.

Aspek kemampuan komunikasi interpersonal menurut Johnson (2000) yaitu kemampuan untuk saling memahami, kemampuan untuk mengkomunikasikan pikiran dan perasaan secara tepat dan benar, kemampuan untuk saling menerima dan memberi dukungan, dan kemampuan untuk memecahkan konflik atau masalah-masalah antarpribadi.

Pada penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Sapta Anugraha terkait Komunikasi Antarpribadi Petugas Pemasyarakatan dengan Warga Binaan dalam Mengubah Mental Warga Binaan, hasilnya adalah menunjukkan adanya pengaruh efektivitas komunikasi antar pribadi petugas dengan warga binaan terhadap perubahan mental warga binaan. Selanjutnya penelitian yang akan peneliti lakukan ini nantinya bukan hanya sekedar ingin mengetahui ada pengaruh atau tidaknya saja namun, lebih mendalam pada proses dan gejala apa yang muncul terkait hubungan interpersonal.

Dukungan komunikasi interpersonal antara petugas dan anak didik dalam ketercapaian pembinaan pada proses edukasi anak adalah sebuah hal yang harus terwujud di saat pelaksanaan program tertentu maupun dalam proses interaksi dalam keseharian, dengan tujuan terjalinya pembinaan melalui hubungan baik yang dapat mempengaruhi berbagai perilaku. Hal ini diarahkan pada pembentukan anak didik yang mampu menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahan, memperbaiki diri, tidak mengulangi tindakan buruk, dan dapat diterima dalam lingkungan masyarakat sesuai dalam inti pasal 2 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1995.

II. Kajian Pustaka

a. Komunikasi Interpersonal

Hovland (2007) mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses seseorang memindahkan perangsang yang berbentuk lambang kata-kata untuk mengubah perilaku orang lain. Devito (2009) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di antara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Dapat disimpulkan komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara individu dengan individu lain untuk melakukan penyampaian informasi melalui proses interaksi antar individu. Individu melakukan interaksi dengan orang lain dengan tujuan mengubah sikap, pendapat atau perilaku individu yang bersifat dialogik yaitu berupa percakapan dengan melibatkan unsur pribadi secara utuh dalam penyampaian dan penerimaan pesan secara nyata dengan efek umpan balik secara langsung.

KALODRAN

Jurnal Ilmu Komunikasi <https://www.jurnal.desantapublisher.com/index.php/kalodran>

Ada tiga faktor yang dapat menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik, adalah sebagai berikut:

- a. Percaya (*trust*), faktor percaya sangat mempengaruhi terjadinya proses komunikasi interpersonal yang baik. Ada tiga faktor utama untuk dapat menentukan sikap percaya adalah : menerima, empati, dan kejujuran (Efendi, 1981). *Pertama*, Menerima adalah kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain, melihat orang lain sebagai individu yang patut dihargai, tanpa menilai apa yang dibicarakan orang tersebut. Sikap menerima tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, kita sering cenderung sukar menerima. Menerima juga harus digaris bawahi, menerima tidak berarti menyetujui semua perilaku orang lain atau rela menanggung akibat-akibat perilakunya. Akan tetapi kita harus menghargai perasaan dan pemikiran yang disampaikan orang lain selama proses komunikasi berlangsung. Proses komunikasi interpersonal tersebut adalah kepunyaan kita sendiri (*owning of feels and thought*). Dalam proses komunikasi tersebut antara pelaku komunikasi akan tercipta keterbukaan perasaan dan pemikiran, serta dapat menerima dan bertanggung jawab terhadap apa yang disampaikan masing-masing pihak. *Kedua*, Empati adalah ikut merasakan apa yang orang lain rasakan tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Kita dapat membayangkan diri kita pada kejadian yang menimpa orang lain. Dengan empati kita berusaha melihat orang lain merasakan seperti orang lain rasakan. *Ketiga*, Kejujuran adalah faktor kejujuran yang dapat menumbuhkan saling percaya. Masing-masing pihak harus saling jujur dalam mengungkapkan sesuatu dengan orang lain, sehingga tercipta saling percaya bukan potensi yang dibuat-buat.
- b. Sikap suportif, sikap suportif adalah sikap yang mengurangi defensif dalam komunikasi. Terjadinya sikap defensif bila seseorang tidak menerima, tidak jujur dan tidak empati (Rakhmat, 2005:133).
- c. Sikap terbuka, sikap terbuka sangat besar pengaruhnya di dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatisme. Brooks dan Emmert mengidentifikasi sifat terbuka dan sifat tertutup adalah sebagai berikut (Rakhmat, 2005: 136) :

Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh DeVito (2009), bahwa komunikasi interpersonal dapat berlangsung efektif dengan memulai lima aspek yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*). Dalam kaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan, maka sejatinya komunikasi interpersonal yang terjalin antara petugas dalam hal ini Pospalsus dengan Anak didik bisa berlangsung dengan harmonis sehingga dapat merubah perilaku Anak didik menjadi lebih baik.

b. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Pengertian efektivitas komunikasi interpersonal adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai.

KALODRAN

Jurnal Ilmu Komunikasi <https://www.jurnal.desantapublisher.com/index.php/kalodran>

Menurut DeVito (2007) ada empat belas hal yang perlu dipertimbangkan dalam komunikasi interpersonal untuk mengetahui sejauh mana hubungan interpersonal terjalin.

1. Kesadaran (*mindfulness*), kesadaran menyatakan kesadaran mental, dalam kesadaran kita menyadari alasan untuk berpikir dan berperilaku dengan cara tertentu. Berikut ini beberapa kriteria kesadaran:
 - a. Membuat dan membuat kembali kategori, misalnya kita mengkategorikan seseorang berdasarkan perannya (orangtua, anak, karyawan, tetangga, teman dan lain sebagainya). Hindari menyimpan ingatan tentang gambaran seseorang dengan 1 label. Jika ya, makakita akan kesulitan untuk mengkategorikan kembali seseorang.
 - b. Terbuka terhadap informasi dan pandangan yang baru, bahkan ketika kita memegang teguh suatu stereotip. Informasi baru memaksa kita mempertimbangkan kembali apa mungkin cara berpikir kita sudah ketinggalan jaman. Informasi baru membantu kita menantang yang sudah lama dipegang tetapi keyakinan dan sikap sekarang menjadi tidak tepat. Kemauan untuk melihat tingkah laku kita dan orang lain dari beragam sudut pandang, terutama perspektif orang yang sangat berbeda dengan diri kita.
 - c. Berhati-hati dalam mengandalkan kesan pertama dengan kuat, anggaplah kesan pertama kita itu sementara, sebagai hipotesis yang membutuhkan investigasi yang lebih jauh. Bersiaplah untuk merevisi, menolak, atau menerima kesan awal ini.
 - d. Berpikir sebelum bertindak, terutama dalam situasi yang peka (seperti mengekspresikan kemarahan atau menyampaikan pesan komitmen). Adalah bijaksana untuk berhenti dan memikirkan baik-baik situasi secara sadar. Dengan cara ini, kita akan memiliki kesempatan bertindak dan bereaksi lebih baik secara tepat.
2. Sensitivitas budaya (*cultural sensitivity*), adalah sikap dan cara untuk berperilaku di mana kita sadar dan mengakui perbedaan budaya (DeVito, 2007: 49). Ini sangat penting seperti untuk beberapa tujuan dunia seperti perdamaian dan pertumbuhan ekonomi seperti untuk komunikasi interpersonal yang efektif (Franklin & Mizell, 1995). Tanpa sensitivitas budaya, tidak ada komunikasi interpersonal yang efektif di antara orang-orang yang berbeda gender atau ras atau kebangsaan atau orientasi kasih sayang. Maka, sadarlalah akan perbedaan budaya antara diri kita dan orang lain. Teknik komunikasi interpersonal yang bekerja dengan baik dengan orang Eropa-Amerika, mungkin tidak bekerja dengan orang Asia-Amerika. Apa yang terbukti efektif di Jepang mungkin tidak di Meksiko. Jarak fisik yang dekat yang normal di Arab mungkin terlihat sangat familiar atau sangat membosankan di banyak negara Amerika Serikan dan Eropa Utara. Empati yang sebagian besar orang Amerika menyambutnya mungkin

KALODRAN

Jurnal Ilmu Komunikasi <https://www.jurnal.desantapublisher.com/index.php/kalodran>

menjadi tidak nyaman untuk sebagian orang Korea, Jepang, dan Cina. Kriteria sensitivitas budaya:

- a. Menyiapkan diri, membaca dan mendengarkan dengan cermat tingkah laku yang mempengaruhi secara budaya.
 - b. Menyadari dan menghadapi ketakutan kita akan tindakan yang tidak tepat terhadap orang-orang yang berbeda budaya.
 - c. Menyadari perbedaan antara diri kita dan orang lain yang berbeda secara budaya.
 - d. Menyadari bahwa sering ada kendala utama perbedaan dalam grup budaya.
 - e. Menyadari perbedaan arti, kata-kata jarang berarti sesuatu yang sama kepada orang-orang yang berbeda budaya.
 - f. Menyadari peraturan dan adat budaya lain.
3. *Fleksibilitas (Flexibility)*, berarti kualitas berpikir dan berperilaku membedakan pesan berdasarkan situasi yang unik (DeVito, 2007). Satu ukuran fleksibilitas menyuruh kita mempertimbangkan kembali seberapa benar kita mempercayai pernyataan tertentu seperti “ketika marah, seseorang sebaiknya tidak berkata apapun daripada mengucapkan sesuatu yang dapat disesali nantinya”, jawaban yang lebih disukai untuk pertanyaan tersebut adalah “terkadang benar”. Menggaris bawahi kepentingan fleksibilitas dalam semua situasi interpersonal (Hart, Carlson & Eadie, 1980). Kriteria fleksibilitas:
- a. Menyadari bahwa tidak ada dua orang atau situasi yang sama persis, tanya pada diri kita apa yang berbeda antara kita dan orang lain ataupun situasi, kemudian ambil perbedaan ini ke dalam pertimbangan seperti kita membangun pesan kita
 - b. Menyadari bahwa komunikasi selalu terjadi dalam konteks
 - c. Menyadari bahwa semua hal mengalir
 - d. Menyadari bahwa setiap situasi menawarkan kita pilihan berbeda untuk berkomunikasi
4. *Berorientasi kepada pihak lain (other orientation)*, adalah kualitas dari keefektivan yang termasuk kemampuan untuk mengadaptasikan pesan kita untuk orang lain (DeVito, 2007). Hal tersebut melibatkan komunikasi penuh perhatian dan ketertarikan kepada orang lain dan sungguh-sungguh tertarik pada apa yang orang lain katakan. Karakteristik berorientasi kepada pihak lain:
- a. Memperlihatkan pertimbangan dan sikap menghargai
 - b. Mengakui perasaan orang lain sebagai legitimasi
 - c. Mengakui kehadiran dan kepentingan orang lain
 - d. Memfokuskan pesan kita pada orang lain
 - e. Menggunakan pertanyaan terbuka untuk melibatkan orang lain pada interaksi (seperti melawan pertanyaan yang hanya menanyakan jawaban ya atau tidak) dan buat pernyataan yang secara langsung

KALODRAN

Jurnal Ilmu Komunikasi <https://www.jurnal.desantapublisher.com/index.php/kalodran>

- bertujuan ke orang tersebut. Gunakan kontak mata yang fokus dan ekspresi wajah yang tepat, senyum, mengangguk dan condong terhadap orang lain
- f. Memberi izin kepada orang lain untuk mengekspresikan atau tidak mengekspresikan perasaan mereka
5. Keterbukaan (*Openness*), adalah kemauan orang untuk mengungkapkan informasi tentang dirinya yang mungkin secara normal disembunyikan, asalkan saja beberapa pengungkapan tepat (Devito, 2007). Keterbukaan juga termasuk kemauan untuk mendengarkan secara terbuka dan bereaksi secara jujur terhadap pesan orang lain. Kriteria keterbukaan:
- Mengungkapkan diri disaat yang tepat
 - Merespon mereka yang berinteraksi dengan kita
 - Memiliki pikiran dan perasaan, bertanggung jawab atas apa yang kita katakan
6. Metakomunikasi (*Metacommunication*), keefektifan interpersonal sering bergantung pada kemampuan metakomunikasi. Contohnya, dalam situasi konflik, sering terbantu dengan mengatakan kita berjuang. Dalam hubungan cinta sering terbantu dengan mengatakan setiap maksud kita, misalnya “sangat peduli”. Dalam pekerjaan, sering dibutuhkan untuk berbicara tentang cara memerintah yang didelegasikan atau cara mengkritik harus diekspresikan. Karakteristik metakomunikasi:
- Menjelaskan perasaan yang sejalan dengan pikiran kita
 - Memberikan *feedforward* yang jelas untuk membantu orang lain mendapatkan gambaran umum dari pesan yang akan mengikuti
 - Menguraikan pesan kompleks kita sehingga membuat maksud kita lebih jelas
 - Meminta klarifikasi jika kita memiliki keraguan tentang maksud orang lain
 - Menggunakan metakomunikasi ketika kita ingin mengklarifikasikan pola komunikasi diantara diri kita dan orang lain
7. Percaya diri (*Confidence*), adalah kepercayaan seseorang yang ada pada komunikator efektif dan kompeten dan kemampuan seseorang untuk memproyeksi ketika berinteraksi dengan orang lain (DeVito, 2007). Karakteristik percaya diri:
- Mengambil inisiatif dalam memperkenalkan diri sendiri
 - Mendemonstrasikan tingkah laku percaya diri nonverbal
 - Mengontrol emosi kita
 - Mengakui kesalahan kita. Hanya orang yang percaya diri yang akan mengakui kesalahan kita secara terbuka dan tidak khawatir apa yang orang lain akan pikirkan
8. Kesegeraan (*Immediacy*), menciptakan kebersamaan, kesatuan diantara pembicara dan pendengar (DeVito, 2007). Ketika kita berkomunikasi dengan segera, kita menyampaikan rasa ketertarikan dan perhatian,

KALODRAN

Jurnal Ilmu Komunikasi <https://www.jurnal.desantapublisher.com/index.php/kalodran>

- kesukaan atau atraksi kepada orang lain. Ada banyak bakti yang mendemonstrasikan keefektifan kesegeraan dalam variasi situasi komunikasi. Karakteristik kesegeraan:
- a. Mengekspresikan kedekatan dan keterbukaan secara fisik
 - b. Senyum dan mengekspresikan ketertarikan pada orang lain
 - c. Memfokuskan diri pada ucapan orang lain
 - d. Mengekspresikan kesegeraan dengan sensitivitas budaya
9. Daya ekspresi (*Expressiveness*), adalah kemampuan mengkomunikasikan keterlibatan dengan sungguh-sungguh, terlibat, contohnya, bertanggung jawab atas pikiran dan perasaan kita, mendorong daya ekspresi atau keterbukaan dengan lainnya dan menyediakan *feedback* yang tepat (DeVito, 2007). Karakteristik daya ekspresi :
- a. Mengubah kecepatan vokal, nada, volumn, dan ritme untuk menyampaikan keterlibatan dan ketertarikan
 - b. Menggunakan gerak tubuh dengan tepat, terutama gerak tubuh yang fokus pada orang lain daripada diri kita. Jaga kontak mata dan kecondongan terhadap seseorang
 - c. Memberikan *feedback* verbal dan nonverbal untuk menunjukkan bahwa kita mendengarkan
10. Sikap positif (*Positiveness*), dalam komunikasi interpersonal harus dilakukan dengan penggunaan pesan positif daripada negatif. Contohnya, pesan negatif “kamu terlihat mengerikan dengan rambut panjang” dengan mempertimbangkan alternatif positif “kamu terlihat menawan dengan rambut pendek”. Pesan positif penting untuk menciptakan dan memertahankan kepuasan hubungan dan digunakan lebih sering oleh wanita, baik komunikasi tatap muka maupun CMC, daripada pria (Gattis, Berns, Simpson & Christense, 2004). Karakteristik sikap positif ;
- a. Melihat sisi positif seseorang atau dalam pekerjaan dan berikan pujian
 - b. Mengungkapkan kepuasan secara nonverbal ketika berkomunikasi dengan orang lain
 - c. Mengekspresikan sikap positif dengan pengenalan perbedaan budaya
11. Empati (*Empathy*), adalah merasakan apa yang orang lain rasakan dari sudut pandang seseorang tanpa kehilangan identitas kita (DeVito, 2007). Empati memungkinkan kita untuk mengerti seperti apa orang lain secara emosional. Karakteristik empati :
- a. Membuat jelas ketika mencoba mengerti, tidak menilai, menghakimi atau mengkritik
 - b. Memfokuskan konsentrasi kita
 - c. Menggambarkan kembali perasaan pembicara yang kita akan ekspresikan dalam rangka mengecek akurasi persepsi kita dan untuk menunjukkan komitmen kita untuk mengerti pembicara

KALODRAN

Jurnal Ilmu Komunikasi <https://www.jurnal.desantapublisher.com/index.php/kalodran>

12. Sikap mendukung (*Supportiveness*), adalah perilaku yang lebih mendeskripsikan daripada mengevaluasi dan sementara daripada pasti (DeVito, 2007). Karakteristik sikap mendukung :
 - a. Menghindari tuduhan atau menyalahkan
 - b. Menghindari kondisi mengevaluasi secara negatif
 - c. Mengekspresikan kemauan untuk mendengar dengan pikiran terbuka dan kesiapan untuk mempertimbangkan kembali perubahan cara kita berpikir dan melakukan sesuatu
 - d. Menanyakan orang lain dan tunjukkan ini sangat penting untuk kita
 13. Kesetaraan (*Equality*), istilah kesetaraan merujuk kepada tingkah laku atau pendekatan yang mengajarkan setiap orang sebagai kontributor yang penting dan sangat penting kepada interaksi dalam berbagai situasi, tentu saja akan ada ketidaksetaraan; 1 orang akan lebih tinggi dalam hirarki organisasi; lebih pengalaman atau lebih efektif secara interpersonal (DeVito, 2007). Karakteristik kesetaraan :
 - a. Menghindari pernyataan “seharusnya”, contohnya “kamu seharusnya yang menyapa dia duluan”. Kalimat tersebut meletakkan pendengar di posisi bawah
 - b. Membuat permintaan (terutama yang sopan) dan menghindari tuntutan (terutama yang tidak sopan)
 - c. Mengakui bahwa perbedaan budaya mengajarkan kesetaraan yang sangat berbeda, dalam budaya *low power distance* ada kesetaraan yang lebih besar daripada budaya *high power distance*, status besar perbedaan dipengaruhi interaksi interpersonal
 14. Manajemen interaksi (*Interaction management*), merujuk pada teknik dan strategi yang kita atur dan dibawa pada interaksi interpersonal (DeVito, 2007). Manajemen interaksi yang efektif menghasilkan interaksi yang memuaskan kedua pihak, juga tidak ada orang merasakan diabaikan, setiap pihak berkontribusi. Karakteristik manajemen interaksi :
 - a. Menjaga percakapan fasih, hindari berhenti lama saat berkomunikasi
 - b. Mengkomunikasikan pesan verbal dan nonverbal yang konsisten dan menguatkan satu sama lain.
3. **Metode Penelitian**
- Penelitian efektifitas komunikasi interpersonal ini menggunakan *mix method*. Populasi dalam penelitian ini yakni anak didik yang ada di Lembaga Pembinaan Khusus Anak/ LPKA Klas II Bengkulu. Pejabat dan Polsuspas yang ada di lingkungan lembaga tersebut. Berdasarkan populasi yang ada didapatkan sampel berjumlah 50 orang yang terdiri dari 46 orang anak didik, 3 orang polsuspas dan 1 orang pejabat yang menjadi penanggung jawab pada LPKA Klas II Bengkulu. Penarikan sampel dilakukan dengan *non probability* teknik *kuota sampling*.
4. **Hasil dan Pembahasan**

KALODRAN

Jurnal Ilmu Komunikasi <https://www.jurnal.desantapublisher.com/index.php/kalodran>

Analisi data kuantitatif diarahkan untuk menghasilkan data utama, yang mana fokus pada sejauhmana efektifitas komunikasi interpersonal yang terjadi pada Lapas Kelas II Bengkulu antara petugas (polsuspas) dengan anak didik. Terdapat 46 orang jumlah anak didik pada lokasi yang menjadi responden penelitian.

Efektifitas komunikasi interpersonal secara keseluruhan sebesar 77,2 % dengan kategori Tinggi. Persentase tersebut diperoleh dari aspek Keterbukaan sebesar 66,5% dengan kategori Tinggi, Empati sebesar 80,6% kategori Sangat Tinggi, Sikap Mendukung sebesar 80% kategori Sangat Tinggi, sikap positif sebesar 77,5% dengan kategori Tinggi dan Kesetaraan sebesar 75,8% kategori Tinggi.

Berdasarkan data yang ada dapat dilihat terdapat 2 aspek yang menonjol dengan persentase tertinggi dan terendah. Aspek tertinggi dalam efektifitas komunikasi interpersonal yakni empati. Aspek keterbukaan yang mana menjadi aspek yang paling rendah atau terkecil dalam kontribusinya terhadap efektifitas komunikasi interpersonal.

Aspek keterbukaan (*Openness*), adalah kemauan orang untuk mengungkapkan informasi tentang dirinya yang mungkin secara normal termasuk hal yang disembunyikan atau dirahasiakan, keterbukaan dari pihak yang lain juga termasuk kemauan untuk mendengarkan secara terbuka dan bereaksi secara jujur terhadap pesan orang lain. Interaksi dialog dalam aspek ini menjelaskan sebuah hubungan yang lebih terbuka, saling mempercayai dan memperlihatkan keakraban dari anak didik dan petugas yang pada akhirnya dapat memberikan pengaruh positif terhadap perilaku anak. Kondisi keterbukaan ini memiliki tingkat ketercapaian yang tinggi yang mengartikan anak didik terbuka terhadap petugas terkait banyak hal tentang dirinya.

Empati (*Empathy*), adalah merasakan apa yang orang lain rasakan dari sudut pandang seseorang tanpa kehilangan identitas. Empati memungkinkan kita untuk mengerti seperti apa orang lain secara emosional. Empati memperlihatkan sikap peduli dan keinginan untuk membantu dengan apa yang dialami oleh pihak tertentu. Empati pada lokasi dan fokus penelitian menjelaskan pengetahuan anak didik tentang seberapa jauh petugas peduli, memperhatikan, mengerti perasaan dan ingin membantu menyelesaikan segala permasalahan yang dialami. Empati sebagai salah satu indikator pada hasil menggambarkan sikap petugas yang peduli dan sangat perhatian terhadap anak didik.

Sikap mendukung (*Supportiveness*), adalah perilaku yang lebih mendeskripsikan dari pada mengevaluasi yang mana dapat menghasilkan pemikiran negative jika tidak dilakukan dengan hati-hati. sikap ini merupakan sikap yang tidak menjustifikasi secara langsung dan selalu memperlihatkan pemikiran terbuka dan ingin membantu, yang mana tidak jarang membuat efek perasaan senang terhadap orang yang menjadi lawan interaksi meskipun diberikan saran dan kritikan. Aspek ini merupakan cara berinteraksi dan

KALODRAN

Jurnal Ilmu Komunikasi <https://www.jurnal.desantapublisher.com/index.php/kalodran>

mengeluarkan kalimat serta ekspresi menyenangkan terhadap target. Sikap mendukung yang sangat baik dilakukan oleh petugas. Petugas adalah sosok yang sangat menyenangkan, asyik, mengerti dalam berdialog dengan anak didik meski menghadapi persoalan pemecahan kasus anak didik tersebut.

Aspek sikap positif (*Positiveness*) adalah segala bentuk sikap yang mendorong untuk terciptanya sebuah dialog dan berperan dalam kondusifnya dialog. Hal yang terlihat dalam sikap positif salah satunya adalah refleksi atau kalimat langsung yang menyatakan sisi positif (kelebihan) dari seseorang. Sikap positif yang ditunjukkan oleh petugas kepada anak didik saat berinteraksi berdasarkan hasil tergolong sangat baik, yang berarti petugas mampu memberikan stimulus berupa dukungan dan pembangunan karakter yang positif pada anak didik melalui kebiasaan dialog yang kondusif dan dapat dirasakan hingga anak didik selalu ingin berinteraksi dengan petugas.

Kesetaraan (*Equality*), istilah kesetaraan merujuk kepada tingkah laku atau pendekatan yang mengajarkan setiap orang sebagai kontributor yang penting dalam sebuah interaksi atau dialog. Tidak adanya sebuah gap yang besar antara pihak yang berinteraksi sehingga dapat menghilangkan kesenjangan yang terjadi. Kesetaraan dalam dialog terlihat dari kata-kata yang tidak berbau memerintah hingga membebani dan memberikan efek segan atau bahkan menghindar. Hasil yang telah dipaparkan menggambarkan petugas yang berhasil dengan baik memposisikan diri sebagai orang yang setara dengan anak didik untuk menciptakan perilaku dewasa anak didik dan tidak membuat kesenjangan yang bisa menimbulkan ketidak akrahan.

Analisis data Kualitatif dilakukan untuk menghasilkan data pendukung (sekunder). Data yang diperoleh berupa gejala-gejala tertentu yang terlihat dalam interaksinya yang menggambarkan efektifitas komunikasi. Karena pada konteksnya, anak didik pada lapas tidak sama dengan anak didik biasanya, perhatian khusus sangat diperlukan untuk memberikan stimulasi maksimal dalam pembinaan. Peranan atau tugas yang dilakukan oleh petugas (Polsuspas) di LPKA Klas II Bengkulu, yaitu melaksanakan program-program pelayanan, pembimbingan, pengawasan dan pelaksanaan. Polsuspas juga berperan untuk memberikan dukungan dan dorongan kepada anak didik masyarakat agar mampu menghadapi masalahnya, mengarahkan dan menjelaskan apa yang harus dikerjakan, mendorong semangat dan percaya diri anak didik, menyiapkan dan menyalurkan informasi yang dibutuhkan anak didik, memberikan penilaian terhadap hasil yang telah dicapai.

Hal ini disebabkan oleh karena *impact* dari kehidupan sosial yang sebelumnya dimiliki dan kemudian tercampur baur dengan kondisi hubungan dengan sesama anak didik di lapas. Kecenderungan sebagai anak secara umum sama seperti anak lain, namun anak didik di lapas terkadang menjadi anak yang cepat mengambil tindakan dan tidak berfikir panjang. Kondisi ini pula tidak jarang menjadi konflik anak dalam lapas seperti saling adu mulut, saling buli hingga muncul perkelahian. Menghadapi segala kecenderungan

KALODRAN

Jurnal Ilmu Komunikasi <https://www.jurnal.desantapublisher.com/index.php/kalodran>

perilaku anak didik tersebut pihak lapas memiliki program pembinaan bimbingan dan konseling yang biasanya dilakukan secara berkelompok dan juga individu. Pada sistemnya setiap Polsuspas memiliki 5 anak bimbingan yang menjadi agenda harian dalam kunjungan Polsuspas di luar interaksi dengan anak didik lain, hal ini menjamin dalam sehari Polsuspas selalu berinteraksi dengan anak didik di dalam maupun di luar program.

Kegiatan interaksi yang dilakukan secara umum terlihat terciptanya dialog yang kondusif secara berkelompok maupun individu, selain itu bertegur sapa, tindakan ramah (senyum dan mencium tangan) menjadi budaya yang telah berkembang dikalangan anak didik. Tema khusus dialog yang dilakukan biasanya dimulai dari kalimat anak didik “Ada Titipan dari Orang Tua Kami Pak?” atau “Kapan Kami Bebas Pak?”, berdasarkan kalimat tersebut terlihat sebuah motivasi besar dari anak untuk merubah diri menjadi anak yang lebih baik dan berkembang. Tidak jarang pula yang menjadi tema lain dari perbincangan adalah minat dan bakat, kondisi keluarga, bahkan sampai rencana atau keinginan setelah bebas oleh anak didik yang secara terbuka diutarakan kepada Polsuspas. Tema dalam dialog ini pun juga tertera khusus pada tahap pembebasan anak didik yakni *Assesment*, dengan tujuan memberikan stimulus akhir terkait orientasi yang sangat penting dalam perilaku anak didik, kegiatan ini selalu dapat terespon dengan positif dalam pelaksanaannya.

Karakteristik perilaku yang dimiliki oleh anak didik lebih terlihat ramah, patuh dan akrab dengan Polsuspas tersebut menstimulasi perilaku, bahkan terlihat cepat akrab pula dengan pengunjung yang datang, seperti peneliti dan tim yang terlibat dalam program tertentu. Tidak jarang pula anak didik menjadi sosok yang membantu dalam acara program yang ada dengan inisiatif sendiri. Terkait protes anak didik terhadap program biasanya hanya pada program yang mereka sukai, namun terdapat batas waktu untuk program tersebut dan secara kondisional tidak dilaksanakan sesuai waktu yang mereka inginkan, hal ini disebabkan karena kebijakan tertentu program dan penjadwalan yang menyesuaikan dengan pengaturan pihak yang terlibat. Terkait kegiatan pembinaan yang dominan disukai anak didik yakni; olahraga, seperti Futsal.

Aspek yang menjadi perhatian penting dalam pembahasan tersebut dalam efektifitas komunikasi interpersonal petugas dan anak didik pada Lapas Bengkulu adalah aspek tertinggi yakni empati dan aspek terendah yaitu keterbukaan.

Empati yang membahas tentang kepedulian dan perasaan mengerti secara emosional tentang apa yang dihadapi memberikan gambaran petugas yang sangat berhasil memberikan stimulus melalui perasaan empati kepada anak didik disaat proses interaksi yakni; anak didik merasa tidak pernah diabaikan oleh petugas, selalu mendapat bantuan solusi dari petugas saat menghadapi masalah, kepedulian yang Sangat Tinggi dari petugas terhadap anak didik,

KALODRAN

Jurnal Ilmu Komunikasi <https://www.jurnal.desantapublisher.com/index.php/kalodran>

petugas tidak menyinggung perasaan anak didik dan merasa tertolong oleh petugas, serta petugas selalu sigap dalam membantu anak didik.

Selanjutnya, aspek keterbukaan merupakan aspek yang menekankan pada kejujuran tentang apa adanya seorang anak didik dalam berbincang dengan petugas. Hal yang penting dari keterbukaan adalah tingkatan dari keterbukaan itu sendiri yang mampu bercerita hingga menyentuh rahasia dari anak didik itu sendiri. Aspek ini meski sudah dikatakan baik dalam proses interaksi, yang mana mengartikan anak didik yang terbuka terhadap petugas, namun memberikan kontribusi terendah dari efektifitas komunikasi interpersonal. Keterbukaan menjadi hal yang dapat direfleksikan dengan kondisi masih adanya anak didik yang belum terbuka sepenuhnya dalam berbincang atau konseling dengan petugas terkait dirinya atau permasalahan yang sedang dihadapi.

Gejala yang timbul dari keseharian anak didik dalam interaksinya dengan petugas (polsuspas) berdasarkan hasil menggambarkan dukungan akan komunikasi yang efektif terjadi secara memadai dalam tujuannya menstimulus perilaku anak didik dalam proses pendidikan. Meskipun terdapat kecenderungan anak didik yang kadang labil dan cepat mengambil keputusan (tanpa berpikir panjang) saat berinteraksi dengan sesamanya namun peran petugas dengan strategi dalam komunikasi interpersonalnya sangat berperan penting dan signifikan.

Penjadwalan dan system yang mendukung komunikasi efektif sebagai sebuah lembaga pendidikan khusus menjadi jaminan terjadinya interaksi yang baik antara anak didik dan penjaga, seperti tiap polsuspas yang memiliki 5 anak bimbingan dan tahapan assessment yang dilakukan saat anak didik telah hampir selesai masa pendidikan khususnya (masa tahanan pada lapas). Pada pelaksanaan interaksi tersebut dengan berbagai tema yang muncul dalam dialog telah mengarah kepada pembentukan perilaku yang baik dan juga pada program yang terlaksana terarah pengembangan minat dan bakat yang tinggi dalam diri anak didik. Hal ini dibuktikan dengan keseharian anak didik yang saling bertegur sapa dengan penjaga, keakraban dan sikap baik yang selalu muncul seperti ramah dan bersahabat dengan pengunjung baik keluarga maupun pihak luar terkait program. Kondisi lain yang terlihat tidak jarang anak didik menjadi sosok yang menawarkan dalam membantu persiapan program serta terlihat memiliki motivasi yang besar dalam kegiatan.

Pembahasan khusus pada hasil yang menjelaskan tentang keterbukaan meski telah mencapai kategori yang mengartikan anak didik yang sudah terbuka kepada penjaga (polsuspas), namun kategori ini memiliki item yang paling rendah yaitu, terkait menceritakan segala sesuatu tentang diri yang tidak diceritakannya kepada orang lain (kerahasiaannya). Hal ini menjelaskan bahwa masih ada diantara anak didik pada lapas kela II Bengkulu yang belum yakin menceritakan rahasia atau tentang dirinya sepenuhnya kepada petugas.

KALODRAN

Jurnal Ilmu Komunikasi <https://www.jurnal.desantapublisher.com/index.php/kalodran>

5. Kesimpulan

Pembahasan yang telah dipaparkan memberikan kesimpulan yakni, efektifitas komunikasi interpersonal petugas (Polsuspas) dalam merubah perilaku anak didik pada Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Bengkulu berada di tingkat yang Tinggi, hal ini dibuktikan dengan perolehan persentase sebesar 77,2%. Selain menggambarkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilaksanakan efektif juga menjelaskan bahwa anak didik dan (penjaga) polsuspas memiliki hubungan yang terbuka, memiliki perasaan empati yang terjalin dengan sangat baik, menampakan sikap yang sangat mendukung dan sikap positif serta mencerminkan kesetaraan. Perhatian khusus tertuju pada kondisi yang menjelaskan aspek yang sangat kuat yakni perasaan empati yang berkontribusi pada efektifitas komunikasi interpersonal, disamping itu meski tidak dalam Jumlah yang signifikan dapat pula diperkirakan masih terdapatnya anak didik yang belum menceritakan tentang dirinya secara sepenuhnya dalam aspek keterbukaan.

Daftar Pustaka

- Ahmadi, Abu. 1991. *Psikologi Sosial*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- DeVito, Joseph A. (2007). *The Interpersonal Communication Book*. edisi 11. Pearson Educations, Inc
- Johnson, D. W. 2000. *Reaching out: Interpersonal Effectiveness and self-actualization. Seventh Edition*. New York: Pearson Education Inc.
- Miles dan Huberman, 1992. Analisis data kualitatif. Jakarta. Indonesia Press.
- Rakhmat, Jalaludin. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Sugiyono. 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Surya, Mohamad. 2004. *Psikologi Pembelajaran dan Pengajaran*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.
- Undang-undang Republik Indonesia No 12 tahun 1995 tentang Pemasarakatan