

# Komunikasi Interpersonal Antara Pembimbing Kemasyarakatan dengan Klien Anak di Balai Pemasyarakatan Kelas I Surakarta

Miranti Nilasari<sup>1</sup>, Andrik Purwasito<sup>2</sup>, Sri Hastjarjo<sup>3</sup>  
{mozamiy@gmail.com}

Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

**Abstrak.** Bapas Kelas I Surakarta melalui Pembimbing Kemasyarakatan melakukan pendampingan terhadap klien Anak sejak tahap praajudikasi, adjudikasi hingga paskaajudikasi. Dalam pelaksanaan pendampingan ini, PK harus membangun kedekatan untuk memperoleh data dan informasi mengenai Klien Anak. PK mewawancarai Klien Anak dalam suasana yang nonformal untuk menciptakan kedekatan dengan Klien Anak. Komunikasi interpersonal yang terjadi antara PK dengan Klien Anak memerlukan teknik komunikasi efektif dan tidak jarang mengalami hambatan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sesuai dengan kebutuhan penelitian, sumber penelitian ini adalah keterwakilan yang berkomunikasi dengan anak-anak, yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Hasilnya menunjukkan bahwa PK Bapas Kelas I Surakarta telah berkomunikasi dengan anak-anak melalui tahap-tahap yang sistematis. Ini menunjukkan bahwa PK dapat memberikan rekomendasi yang tepat yang sesuai dengan kepentingan terbaik anak-anak.

**Kata kunci:** Komunikasi Interpersonal; Pembimbing Kemasyarakatan (PK); Klien Anak; Rekomendasi

*Abstract. Bapas Kelas I Surakarta, through Community Guidance, provides assistance to juvenile clients from the pre-adjudication stage, adjudication, to post-adjudication. In the implementation of this assistance, the facilitator must build a rapport to obtain data and information about the Juvenile Client. The facilitator interviews the Juvenile Client in a non-formal atmosphere to create closeness with the Juvenile Client. The interpersonal communication that occurs between the social worker and the juvenile client requires effective communication techniques and often encounters obstacles. The research was conducted using a descriptive qualitative approach. The results of this study show that the Class I Surakarta Bapas PK representatives conducted interpersonal communication through systematic stages, allowing juvenile clients.*

*Keywords: Interpersonal Communication; Probation Officer; Juvenile Client; Recommendation*

## 1 Pendahuluan

Surakarta, sebuah kota di Jawa Tengah, berhasil mempertahankan statusnya sebagai Kota Layak Anak (KLA) kategori utama pada tahun 2024. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak memberikan penghargaan KLA kategori utama karena Forum Anak terlibat aktif dalam program pembangunan kota dan melakukan upaya nyata untuk memenuhi hak-hak anak [1] sebuah pencapaian yang tidak mudah dicapai. Sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku, Kota Surakarta telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyediakan fasilitas dan menjamin pemenuhan hak-hak anak di Kota Surakarta, partisipasi aktif anak-anak sangat diperhatikan. Anak-anak selalu terlibat dalam diskusi dan rapat perencanaan program pembangunan

di Forum Anak. Anak-anak dapat berpartisipasi dalam forum ini untuk menyampaikan suara mereka dan rekomendasi mereka untuk program yang akan diluncurkan. Tentu saja, pemerintah tidak satu-satunya yang bertanggung jawab untuk melindungi hak-hak anak; masyarakat secara keseluruhan juga bertanggung jawab untuk melindungi hak-hak anak, termasuk hak anak yang berkonflik dengan hukum. Menurut Pasal 1 poin ketiga Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak, Anak yang Berkonflik dengan Hukum, yang selanjutnya disebut Anak, adalah anak yang telah berumur 12 (dua belas) tahun tetapi belum berumur 18 (delapan belas) tahun yang diduga melakukan tindak pidana.

Fenomena Anak yang Berkonflik dengan Hukum terus meningkat. Dari tahun 2016 hingga 2023, data tentang kasus Perlindungan Khusus Anak (PKA) dikumpulkan oleh Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI). Tiga kasus paling umum yang dilaporkan oleh media adalah kejahatan seksual, kekerasan fisik dan/atau psikis, dan anak yang berhadapan dengan hukum (anak yang bertindak sebagai pelaku). Meskipun jumlah anak yang berkonflik dengan hukum (ABH) turun dari 199 menjadi 126 di tahun 2021 dan terus turun hingga 2023, masalah ini masih menjadi perhatian banyak orang. Ini disebabkan fakta bahwa generasi penerus bangsa berhak atas perlindungan terbaik, terutama selama masa pertumbuhan dan perkembangan mereka. Penanganan kasus ABH tidak hanya memerlukan hukuman, tetapi juga memerlukan perhatian yang menyeluruh dan berkelanjutan dari pemerintah, masyarakat, dan keluarga. Meskipun penurunan jumlah ABH menunjukkan adanya upaya yang serius untuk mengatasi masalah ini, angka tersebut masih menunjukkan bahwa sistem perlindungan anak memiliki kekurangan dalam hal pencegahan dan rehabilitasi.

SUB-KLASTER PKA	
	JUMLAH KASUS (%)
ANAK KORBAN KEJAHATAN SEKSUAL	314 (34,4%)
ANAK KORBAN KEKERASAN FISIK DAN/ATAU PSIKIS	130 (14,3%)
ANAK BERHADAPAN DENGAN HUKUM (Sebagai Pelaku)	84 (9,2%)
ANAK DALAM SITUASI DARURAT	62 (6,8%)
ANAK KORBAN PENCULIKAN, PENJUALAN DAN/ATAU PERDAGANGAN	41 (4,5%)
ANAK KORBAN KEJAHATAN LAINNYA	39 (4,3%)
ANAK DIEKSPLOITASI SECARA EKONOMI DAN/ATAU SEKSUAL	39 (4,3%)
KASUS PERLINDUNGAN KHUSUS ANAK LAINNYA	31 (3,4%)
ANAK KORBAN PERLAKUAN SALAH DAN PENELANTARAN	23 (2,5%)
ANAK DENGAN HIV/AIDS DAN PENYAKIT MENULAR LAINNYA	10 (1,1%)
ANAK KORBAN PENYALAHGUNAAN NAPZA (Narkotika, Alkohol, Psikotropika, Dan Zat Adiktif lainnya)	6 (0,7%)
ANAK PENYANDANG DISABILITAS	4 (0,4%)
ANAK KORBAN PORNOGRAFI DAN CYBER CRIME	3 (0,3%)
ANAK KORBAN JARINGAN TERORISME	2 (0,2%)

**Gambar 1** Pusdatin KPAI 2023 (sumber: <https://bankdata.kpai.go.id/>)

Anak-anak yang secara otomatis menghadapi konflik hukum mengalami dampak fisik, psikis, dan psikologis dari proses hukuman. Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak, yang mengedepankan semangat keadilan restoratif (restorative justice), pembimbing kemasyarakatan harus dipekerjakan untuk membantu anak-anak yang menghadapi masalah hukum. Proses diversifikasi dilakukan melalui musyawarah dengan melibatkan Korban, Orang Tua atau Wali, Pembimbing Kemasyarakatan, dan Pekerja Sosial Profesional, menurut Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak. Pendekatan keadilan restoratif digunakan. Direktorat Jenderal Pemasyarakatan memiliki Unit Pelaksana Teknis Balai Pemasyarakatan (Bapas) Kelas I Surakarta yang bertanggung jawab kepada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah. Bapas Kelas I Surakarta membantu anak-anak yang memiliki masalah hukum (klien anak) baik di dalam maupun di luar pengadilan pidana, termasuk membantu dalam proses diversi. Pada tahun 2023, tercatat 111 kasus anak yang meminta bantuan mereka. Seorang Pembimbing Kemasyarakatan (PK) harus dekat dengan klien anak selama proses pendampingan, baik di dalam maupun di luar proses peradilan pidana, termasuk membantu dalam proses diversi. Berdasarkan data dari Bapas Kelas I Surakarta pada tahun 2023 tercatat 111 perkara Anak yang dimintakan pendampingannya. Dalam proses pendampingan, seorang Pembimbing Kemasyarakatan (PK) harus membangun kedekatan untuk memperoleh data dan informasi mengenai Klien Anak. Penelitian kemasyarakatan berfokus pada latar belakang kehidupan klien anak sejak dia di kandungan hingga dia diduga melakukan pelanggaran hukum. Untuk mencapai tujuan ini, data dan informasi ini

dikumpulkan. Untuk membangun kedekatan dengan Klien Anak, PK melakukan wawancara dalam suasana nonformal. Komunikasi interpersonal antara PK dan Klien Anak memerlukan teknik komunikasi yang efektif, dan seringkali terjadi hambatan. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui bagaimana PK dan klien anak melakukan komunikasi interpersonal.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah selama pendampingan, bagaimana komunikasi antara Klien Anak dan Pembimbing Kemasyarakatan (PK) Bapas Kelas I Surakarta? dan Apa kesulitan yang dihadapi Pembimbing Kemasyarakatan (PK) Bapas Kelas I Surakarta dalam berhubungan dengan klien anak?, sedangkan tujuan penelitiannya untuk memahami komunikasi interpersonal yang terjadi selama pendampingan antara Pembimbing Kemasyarakatan (PK) Bapas Kelas I Surakarta dan Klien Anak dan untuk memahami kesulitan yang dihadapi Pembimbing Kemasyarakatan (PK) Bapas Kelas I Surakarta dalam berkomunikasi dengan Klien Anak.

Beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini di antaranya fungsi dan peran Bapas. Sejak 27 April 1964, Dalam amanat tertulisnya kepada Konferensi Dinas para Pejabat Kependidikan di Lembang, Presiden Republik Indonesia secara resmi menggunakan istilah "Pemasyarakatan" untuk menggantikan istilah "Kependidikan". Dia juga menggunakan istilah "retooling" dan "reshaping" sistem, yang dianggap tidak sesuai dengan konsep Pengayoman sebagai Konsep Hukum Nasional yang berkepribadian Pancasila. Menurut Dauley [2] sistem pemasyarakatan diciptakan untuk memungkinkan warga binaan menjadi individu seutuhnya. Salah satu tujuan dari "agar menjadi manusia seutuhnya" adalah untuk membantu keluarga binaan dan anak didik pulih ke jalan yang lebih sesuai dan benar, yaitu menjalani hubungan bersama manusia dan Tuhan, serta menjalani hidup antara manusia dan lingkungan [3].

Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan, pemasyarakatan adalah kegiatan untuk melakukan pembinaan warga binaan Pemasyarakatan berdasarkan sistem, kelembagaan, dan cara pembinaan yang merupakan bagian akhir dari sistem pemidanaan dalam tata peradilan pidana. Sementara sistem pemasyarakatan adalah suatu tatanan mengenai arah dan batas serta cara pembinaan warga binaan Pemasyarakatan berdasarkan Pancasila yang dilaksanakan secara terpadu menurut Samosir [4]. Pemerintah, melalui Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, mendirikan Balai Pemasyarakatan, juga disebut "Bapas," untuk mengelola sistem pemasyarakatan. Salah satu tugas utama Balai Pemasyarakatan adalah memberikan bimbingan kepada klien atau warga binaan pemasyarakatan. Pasal 1 angka 20 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan mendefinisikan Bapas sebagai lembaga atau tempat yang menjalankan pembimbingan kemasyarakatan terhadap klien. Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan mendefinisikan seseorang yang berada dalam pembimbingan kemasyarakatan sebagai klien pemasyarakatan (Erizka, Wiryadi, & Kaemirawati, 2023). Pembimbingan tersebut dilakukan oleh Pembimbing Kemasyarakatan yang menurut Pasal 1 UU Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak adalah pejabat fungsional penegak hukum yang melaksanakan penelitian kemasyarakatan, pembimbingan, pengawasan, dan pendampingan terhadap Anak di dalam dan di luar proses peradilan pidana. Pembimbing Kemasyarakatan bertanggung jawab terhadap hal-hal sebagai berikut (a) melakukan pendampingan, pembimbingan, dan pengawasan terhadap Anak selama proses Diversi dan pelaksanaan kesepakatan, termasuk melaporkannya kepada pengadilan apabila Diversi tidak dilaksanakan; (b) membuat laporan penelitian kemasyarakatan untuk kepentingan penyidikan, penuntutan, dan persidangan dalam perkara Anak, baik di dalam maupun di luar sidang; (c) menetapkan program perawatan Anak dan pembinaan Anak di LPAS dan LPKA bersama dengan petugas pemasyarakatan lainnya; (d) memberikan pendampingan, pembimbingan, dan pengawasan kepada Anak yang telah dijatuhi hukuman pidana atau dikenakan tindakan hukum; dan (e) memastikan mengawasi, mendidik, dan mendampingi anak-anak yang menerima asimilasi, pembebasan bersyarat, cuti menjelang bebas, dan cuti bersyarat.

Komunikasi interpersonal menurut Effendy dalam Nurdin [5], baik komunikator maupun komunikan mengalami proses komunikasi. Suatu proses mengirimkan dan menerima pesan (encoder dan decoder) dilakukan oleh seorang komunikator ketika dia berencana untuk menyampaikan pesan kepada seorang komunikan lainnya. Menurut DeVito, "komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai komunikasi yang terjadi antara dua orang yang memiliki hubungan yang jelas; orang-orang itu terhubung dalam cara tertentu". Komunikasi interpersonal adalah proses sosial di mana orang berinteraksi satu sama lain [6]. Ini adalah awal dari hubungan psikologis antara manusia karena

proses saling mempengaruhi ini adalah psikologis. Komunikasi antarpribadi memiliki dua ciri penting: itu berlangsung dalam beberapa tahap dan berbeda dalam luas dan kedalaman. Tahap-tahap tersebut adalah kontak, keterlibatan, keakraban, perusakan, dan pemutusan [7]. Menurut Teori komunikasi interpersonal menyatakan bahwa terdiri dari lima dimensi [8]: (1) Keterbukaan (Openness), Terdapat tiga perspektif berbeda tentang keterbukaan atau keterbukaan komunikasi. Yang pertama berpendapat bahwa keterbukaan adalah penting untuk komunikasi berhasil; yang kedua berpendapat bahwa orang yang menyampaikan pesan harus bersedia untuk menanggapi rangsangan dengan terus terang; dan yang ketiga berpendapat bahwa komunikator menerima dan bertanggung jawab atas apa yang disampaikan, (2) Empati (empathy) adalah kemampuan seseorang untuk memahami pengalaman orang lain dari sudut pandang orang lain dikenal sebagai empati. Empati bukan simpati; seseorang yang empati dapat menyampaikan empati secara verbal dan nonverbal karena mereka dapat memahami perasaan, sikap, dan harapan orang lain, serta situasi saat ini mereka alami, (3) Sikap mendukung (Supportiveness) terbuka untuk membantu diskusi produktif. hubungan interpersonal yang baik memberi dukungan. Setiap orang menunjukkan dukungannya secara deskriptif daripada evaluatif, dan mereka mendukung secara spontan daripada bermaksud untuk melakukannya, (4) Sikap positif (Positiveness), setiap orang harus memiliki sikap positif tentang dirinya sendiri, mendorong orang lain untuk menjadi lebih aktif, dan membuat lingkungan di mana orang dapat berkomunikasi dengan mudah, (5) Kesetaraan (Equality), Ketika ada keseimbangan, komunikasi antar orang akan lebih aktif. Dengan kata lain, seseorang dapat yakin secara pribadi apakah kedua belah pihak melakukan kontribusi yang sangat penting, menghormati satu sama lain, dan menguntungkan satu sama lain. Untuk menjadi setara, kita harus selalu mengikuti orang lain. Untuk berkomunikasi dengan orang lain dengan sukses, orang harus dekat dan terbuka [9].

Komunikasi interpersonal dalam teori penetrasi sosial pertama kali muncul pada tahun 1973 oleh Altman dan Taylor. Mereka berpendapat bahwa komunikasi adalah kunci untuk menjaga hubungan interpersonal. Akibatnya, menurut Tryssa, teori penetrasi sosial menggambarkan pengungkapan diri sebagai proses berbagai tingkat informasi dari rendah ke dalam. Menurut teori ini, model bawang terdiri dari lapisan terluar, lapisan tengah, dan lapisan dalam, atau kepribadian inti. Dalam teori penetrasi sosial, ini dimulai dengan "Mengupas kembali" lapisan informasi pribadi orang lain melalui interaksi interpersonal untuk mencapai inti. Menurut Carpenter & Green [10], informasi halus seperti suka ada di lapisan terluar. (1) orientasi; (2) pertukaran afektif eksploratif; (3) pertukaran afektif; dan (4) pertukaran yang stabil adalah empat tahap perkembangan relasional yang diusulkan oleh Altman dan Taylor. Para peserta dapat melanjutkan ke tahap berikutnya, pertukaran afektif eksploratif. Pada tahap ini, pengungkapan yang lebih dalam diperoleh [11].

## 2 Metode

Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif kualitatif digunakan. Tujuan dari pendekatan Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode deskriptif ini digunakan untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana komunikasi interpersonal terjadi antara Pembimbing Kemasyarakatan dan klien anak di Bapas Kelas I Surakarta. Untuk tujuan penelitian ini, peneliti mendapatkan data awal dari Pembimbing Kemasyarakatan dan Klien Anak. Untuk data sekunder, penulis menggunakan literatur, jurnal, dan laporan penelitian kemasyarakatan yang mendukung data primer. Untuk menemukan sumber data, penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Penulis menggunakan standar untuk memilih informan. Dalam penelitian ini, pemberi informasi adalah pihak yang terlibat dalam proses pendampingan, sehingga informan yang dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian, yaitu perwakilan yang berbicara dengan klien Anak. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi.

Metode analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data secara efektif melalui metode pengumpulan data yang melibatkan analisis secara kualitatif. Sejak awal penelitian dan selama prosesnya, data dievaluasi secara teratur. Untuk mengumpulkan data, teknik analisis data berikut ini digunakan:

- a. Reduksi data  
Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah proses pengumpulan data peneliti, data lapangan harus direduksi dengan memilah elemen-elemen penting, memfokuskan pada elemen-elemen tersebut, menemukan tema dan polanya, dan merangkumnya. Metode ini disebut kategorisasi data. Setelah melakukan wawancara, penulis memilih data yang tepat untuk menggambarkan komunikasi interpersonal antara Pembimbing Kemasyarakatan dan Klien Anak di Bapas Kelas I Surakarta.
- b. Penyajian data  
Penyebaran data terjadi setelah data direduksi. Data dapat disajikan dalam penelitian kualitatif dalam bentuk bagan, uraian singkat, diagram aliran, hubungan antar kategori, dan sebagainya. Menyajikan data akan membantu peneliti memahami data lapangan untuk menyelesaikan masalah penelitian mereka.
- c. Penarikan kesimpulan  
Semua data dapat ditarik kesimpulan setelah diatur dengan benar dan disertai dengan bukti yang kuat, seperti foto, bagan, dan presentasi. Kesimpulan yang diharapkan adalah gambaran tentang bagaimana Pembimbing Kemasyarakatan dan Klien Anak berkomunikasi satu sama lain di Bapas Kelas I Surakarta, serta nasihat, masukan, dan rekomendasi tentang cara meningkatkan komunikasi di masa depan.

### 3 Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Komunikasi Interpersonal yang Terjadi Klien Anak dengan Pembimbing Kemasyarakatan (PK)

- a. Tahapan Komunikasi Interpersonal berdasarkan Teori Penetrasi Sosial antara PK dengan Klien Anak
  - 1) Orientasi, pada tahap ini PK mempersiapkan seluruh berkas/dokumen yang diperlukan dalam proses pendampingan awal dan daftar pertanyaan untuk Klien Anak. PK juga mempelajari kasus yang disampaikan melalui informasi awal Penyidik, media massa maupun media sosial yang meliputi perkara Klien Anak. Pada tahap orientasi, PK memperkenalkan dirinya terlebih dahulu dan maksudnya melakukan tanya jawab dengan Klien Anak. Menurut Altman dan Taylor, orang menunjukkan informasi umum pada tahap orientasi.  
Pertanyaan yang diajukan kepada klien anak masih umum untuk menciptakan hubungan antara PK dan klien anak. PK akan mengajukan pertanyaan sederhana untuk memudahkan klien anak memahami penjelasannya. Contohnya ketika PK memberikan pertanyaan “Hai kamu apa kabar?”, “Apakah kamu sudah makan?” “Apakah betul nama kamu (*sebut namanya*)” Ketika Klien anak memberikan jawaban, PK memberikan tanggapan positif, memberikan apresiasi dan membangun kedekatan untuk menuju ke tahap berikutnya.
  - 2) Pertukaran afektif eksploratif  
PK telah berhasil menyampaikan maksud dan tujuannya melakukan tanya jawab terhadap Klien Anak. Pada tahap eksploratif pertukaran afektif ini, PK tidak hanya bertanya kepada klien anak tetapi juga kepada orang tua atau wali anak. Perkembangan hubungan antar individu, yang ditandai dengan lebih banyak keterbukaan, kesepakatan, dan kesepahaman, menandai tahap eksploratif ini. Ini membuat orang tua dan kliennya mendukung, bekerja sama untuk menjawab pertanyaan PK. Hal ini selaras dengan pendapat Altman dan Taylor dalam Wulandari bahwa ini adalah fase di mana gerakan menuju keterbukaan yang lebih dalam muncul. Klien dan orang tua senang bahwa PK telah mendukung mereka selama proses hukum. Pada titik ini, gairah diri dan karakter seseorang muncul, dan area pribadi mulai berkembang. Saat orang mulai menunjukkan kepribadian mereka kepada orang lain, ini disebut tahap eksplorasi, menurut Altman dan Taylor, yang dikutip Wulandari.
  - 3) Pertukaran afektif  
Pada tahap pertukaran afektif, PK dan klien Anak berbagi pengalaman mereka dan berbicara tentang hal-hal yang membuat mereka tidak nyaman. Pada titik ini, perasaan kritis dan evaluatif muncul. Klien Anak kadang-kadang bertanya tentang maksud pertanyaan yang dianggap

enggannya atau tidak dapat dijawab. Ini sejalan dengan Wulandari, yang mengutip Altman dan Taylor, yang mengatakan bahwa orang melakukan hal-hal yang menunjukkan ketidaksepakatan pada tahap pertukaran afektif ini.

4) Tahap Pertukaran Stabil

Pada titik ini, setiap orang dapat memperkirakan apa yang akan mereka lakukan dan memberikan tanggapan yang tepat. Klien anak mulai menyadari bahwa kehadiran PK untuk membantu bertujuan untuk memberikan rekomendasi terbaik untuk masalah anak yang sedang dialaminya. Klien anak menjadi lebih berani untuk menjelaskan apa dan bagaimana latar belakang tindak pidana atau pelanggaran hukum yang dilakukannya. Hans dan Tanty, mengutip West dan Turner, mengatakan bahwa komunikasi saat ini telah berjalan dengan baik; pemaknaan komunikasi sudah jelas dan tidak ambigu; setiap orang telah memiliki pemahaman yang jelas tentang respons mereka; dan mereka telah mencapai kesepakatan antar individu.

### **3.2 Komunikasi dengan Klien Anak tentang Kendala yang Dihadapi Pembimbing Kemasyarakatan (PK) Bapas Kelas I Surakarta**

Menurut Sunarto dalam Putra [12], tiga hambatan utama dalam komunikasi adalah manusiawi, semantik, dan mekanik. Hambatan mekanik adalah hambatan komunikasi yang terjadi karena gangguan pada media komunikasi, seperti gelombang magnetik radio atau masalah jaringan internet, yang membuat pesan tidak jelas. Hambatan semantik terjadi dalam proses komunikasi, yaitu ketika seseorang tidak dapat memahami informasi yang disampaikan dengan benar, yang menyebabkan perbedaan atau kesalahan persepsi antara orang yang berbicara. Setiap hambatan manusiawi adalah hambatan dalam komunikasi interpersonal yang berasal dari dalam diri orang yang berkomunikasi. Gangguan alat panca indera, faktor emosi, dan prasangka pribadi terhadap orang lain adalah beberapa contoh hambatan manusiawi. Susanto [13] membahas tujuh jenis penghambat komunikasi. Mereka termasuk perbedaan status sosial, distorsi persepsi, perbedaan budaya, gangguan fisik, masalah semantik, keterbatasan saluran komunikasi, dan tidak adanya umpan balik.

a. Perbedaan status sosial (pengaruh sosial)

Adanya perbedaan status sosial berpengaruh terhadap komunikasi antar pribadi. Perbedaan status sosial antara klien anak sebagai pelaku dengan PK sebagai petugas yang menggali data dan informasi sehingga ada perasaan ragu-ragu atau takut untuk menjawab atau merespon pertanyaan PK.

b. Masalah semantik

Masalah Problem semantik berkaitan dengan bahasa yang digunakan komunikator untuk menyampaikan pikiran dan perasaannya kepada komunikan. Agar komunikasi berjalan lancar, komunikator harus sangat memperhatikan masalah semantik ini. Ini karena kesalahan pengucapan atau penulisan dapat menyebabkan salah pengertian atau penafsiran, yang pada gilirannya dapat menyebabkan salah komunikasi. Misalnya, klien anak mengatakan "saya tidak tahu", tetapi PK menangkapnya dengan mengatakan "saya tahu".

c. Distorsi persepsi

Perbedaan persepsi dan wawasan antara individu yang terjadi dalam komunikasi, pandangan yang sempit tentang diri sendiri dan orang lain dapat menyebabkan distorsi persepsi. Ketika PK menggunakan istilah hukum, klien anak cenderung sulit memahaminya. Misalnya, ketika PK menggunakan istilah "Diversi", istilah tersebut dapat dijelaskan dengan "diselesaikan secara musyawarah".

d. Perbedaan budaya

Agama, kebudayaan, dan lingkungan sosial yang berbeda menyebabkan masalah. Dalam suatu organisasi, ada berbagai suku, ras, dan bahasa, jadi kata-kata tertentu memiliki arti yang berbeda. Misalnya, meskipun kata "loro" dalam bahasa Indonesia berarti "dua", orang Jawa juga sering menggunakan kata "loro" untuk menggambarkan "sakit".

e. Gangguan fisik

Gangguan lingkungan fisik mengganggu proses komunikasi. Cahaya yang tidak jelas, suara hujan atau petir, dan suara riuh orang atau kebisingan adalah contoh gangguan fisik.

f. Keterbatasan saluran komunikasi

Ini adalah gangguan karena media yang digunakan untuk berkomunikasi. Misalnya, dalam kehidupan sehari-hari, ada sambungan telepon yang terputus-putus, suara radio yang hilang dan

muncul, gambar pesawat televisi yang tidak jelas, dan huruf ketikan yang buram pada surat, yang membuat informasi menjadi tidak jelas dan sulit dipahami.

- g. Tidak adanya respon.  
Hambatan ini muncul ketika pengirim mengirimkan pesan kepada penerima tetapi tidak menerima tanggapan atau respons dari penerima, yang menyebabkan komunikasi satu arah yang tidak produktif. Ini dapat terjadi ketika klien anak tidak mau menjawab pertanyaan PK.

## 4 Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pembimbing Kemasyarakatan (PK) di Bapas Kelas I Surakarta memainkan peran penting dalam pendampingan klien anak. Pendampingan yang efektif dapat dicapai melalui komunikasi interpersonal yang dibangun antara kedua belah pihak. Dimana teknik komunikasi yang digunakan oleh PK mendukung pengumpulan data dan informasi yang lebih mendalam. karena suasana nonformal yang diciptakan memfasilitasi kedekatan antara PK dan Klien Anak. Namun, dalam pelaksanaannya, PK juga menghadapi berbagai hambatan komunikasi, terutama yang berkaitan dengan kondisi emosional dan psikologis Klien Anak. Komunikasi interpersonal yang dilakukan PK terbukti melalui tahap-tahap yang sistematis, di mana PK mampu memahami kebutuhan klien dan menyusun rekomendasi yang relevan dengan kepentingan terbaik Klien Anak. Interaksi yang terjalin tidak hanya bertujuan untuk mengumpulkan informasi, tetapi juga membangun kepercayaan dan memberikan dukungan moral bagi Klien Anak. Pada akhirnya, komunikasi efektif yang dibangun PK berkontribusi besar dalam menghasilkan keputusan yang adil dan memperhatikan kepentingan anak sebagai individu yang membutuhkan perhatian khusus dalam proses hukum

Saran-saran berikut dapat diajukan mengenai masalah yang dihadapi dalam menjalankan komunikasi interpersonal antara PK dengan klien anak di Bapas Kelas I Surakarta:

1. Pengembangan kemampuan komunikasi, diharapkan agar PK terus meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonalnya, terutama dalam hal menghadapi hambatan-hambatan komunikasi yang bersumber dari kondisi psikologis Klien Anak. Pelatihan lanjutan terkait teknik komunikasi efektif dapat membantu PK lebih memahami Klien Anak dan merespons kebutuhan mereka dengan lebih baik.
2. Pendekatan holistik dalam pendampingan, selain mengandalkan teknik komunikasi interpersonal, PK juga disarankan untuk dapat memperdalam pendekatan holistik yang mempertimbangkan aspek psikologis, sosial dan lingkungan. Pendekatan ini diharapkan dapat membantu PK untuk lebih memahami latar belakang permasalahan klien anak secara komprehensif sehingga rekomendasi yang diberikan benar-benar mendukung rehabilitasi dan reintegrasi sosial klien Anak.
3. Penguatan sistem evaluasi secara berkala untuk meningkatkan efektifitas proses pendampingan dan komunikasi yang dilakukan oleh PK. Selain berfungsi sebagai refleksi pelaksanaan tugas, juga menjadi dasar perbaikan dan pengembangan strategi komunikasi di masa mendatang.

## Referensi

- [1] A. Primasasti, "Dostupné na Internetu."
- [2] R. M. A. Daulay, "Pemasyarakatan Profetik: Tinjauan Politik Profetik Terhadap Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022," *An-natiq J. Kaji. Islam Interdisip.*, vol. 3, no. 1, pp. 42–53, 2023.
- [3] D. Rahmat, "Pembinaan Narapidana Dengan Sistem Pemasyarakatan," *Pranata Huk.*, vol. 13, no. 2, p. 522069, 2018.
- [4] D. Samosir, *Penologi dan pemasyarakatan*. Nuansa Aulia, 2016.
- [5] A. Nurdin, *Teori Komunikasi Interpersonal Disertai Contoh Fenomena Praktis*. Prenada Media, 2020.
- [6] A. Liliweri, *Komunikasi antar personal*. Prenada Media, 2017.
- [7] J. Rakhmat, "Psikologi Komunikasi edisi revisi," *Bandung: Remaja Rosdakarya*, 2005.
- [8] J. A. Devito, "Komunikasi Antarmanusia. Jakarta." professional Books, 1997.
- [9] D. Mulyana, *Komunikasi efektif: suatu pendekatan lintasbudaya*. Remaja Rosdakarya, 2004.

- [10] A. Carpenter and K. Greene, "Social penetration theory," *Int. Encycl. Interpers. Commun.*, pp. 1–4, 2015.
- [11] S. W. Littlejohn and K. A. Foss, *Theories of human communication*. Waveland press, 2010.
- [12] N. F. P. Putra, "Peranan komunikasi interpersonal orang tua dan anak dalam mencegah perilaku seks pranikah di SMA Negeri 3 Samarinda kelas XII," *Ejournal Ilmu Komun.*, vol. 1, no. 3, pp. 35–53, 2013.
- [13] B. Susanto, "Pendekatan Komunikasi Organisasi di Madrasah Ibtida'iyah Muhammadiyah Tangkit Batu Natar." UIN Raden Intan Lampung, 2018.