STRATEGI KOMUNIKASI PERSUASIF PETUGAS DALAM PROGRAM MAPENALING GUNA MENINGKATKAN KEPERCAYAAN WARGA BINAAN BARU DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIB SIBORONG-BORONG

Febrian Immanuel Simarmata[1], Sigit Budiyanto[2], Ali Muhammad[3]
[1,2,3] Program Studi Teknik Pemasyarakatan, Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan Indonesia
[1]linoxsyaputra@gmail.com, [2]sigito@rocketmail.com,
[3]alimuhammad50az@gmail.com

ABSTRACT

This study examines correctional officers' persuasive communication strategies in the Environmental Orientation Program (Mapenaling) to build trust among new inmates at Class IIB Siborong-Borong Correctional Institution. It aims to describe the strategies used by officers and identify factors that support and hinder trust-building. The study employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation, then analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The analysis uses the concepts of ethos, pathos, and logos, alongside the trust dimensions of ability, benevolence, and integrity. Findings indicate that ethos is reflected in officers' professionalism, fairness, firmness, and ability to understand inmates' characteristics. Pathos appears through friendliness, empathy, attention, advice, and personal communication. Logos is demonstrated by clear explanations of rights, obligations, rules, and institutional procedures, including repeated explanations when needed. Supporting factors include approachable communication, direct interaction, fair treatment, attention to inmates, and internal guidance for officers. Barriers include reluctance to communicate, differences in character and comprehension, emotional distress among new inmates, and uneven access to specialized communication training. The findings suggest that consistent, humane, and clear communication can support trust during the initial adaptation period.

***Keywords**: persuasive communication, Mapenaling, trust, new inmates, correctional institution*

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi persuasif petugas dalam program Masa Pengenalan Lingkungan (Mapenaling) guna membangun kepercayaan warga binaan baru di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Siborong-Borong. Penelitian bertujuan mendeskripsikan strategi komunikasi yang digunakan petugas serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat terbentuknya kepercayaan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis menggunakan konsep ethos, pathos, dan logos serta dimensi kepercayaan yang meliputi ability, benevolence, dan integrity. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

ethos tampak melalui profesionalisme, keadilan, ketegasan, dan kemampuan petugas memahami karakter warga binaan. Pathos diwujudkan melalui keramahan, empati, perhatian, nasihat, dan komunikasi dari hati ke hati. Logos terlihat dalam penjelasan yang jelas mengenai hak, kewajiban, aturan, dan tata tertib, termasuk penjelasan ulang apabila diperlukan. Faktor pendukung meliputi komunikasi yang ramah, interaksi langsung, perlakuan adil, perhatian kepada warga binaan, serta pembinaan internal petugas. Faktor penghambat meliputi rasa sungkan untuk berkomunikasi, perbedaan karakter dan tingkat pemahaman, kondisi emosional warga binaan baru, serta pelatihan komunikasi khusus yang belum merata. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang konsisten, humanis, dan jelas dapat mendukung terbentuknya kepercayaan selama masa adaptasi awal.

Kata kunci: komunikasi persuasif, Mapenaling, kepercayaan, warga binaan baru, lembaga pemasyarakatan

A. Pendahuluan

Pemasyarakatan di Indonesia menempatkan pembinaan, penghormatan terhadap hak asasi manusia, dan reintegrasi sosial sebagai bagian penting dari pelaksanaan sistem pemasyarakatan. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan menegaskan bahwa fungsi pemasyarakatan mencakup pelayanan, pembinaan, pembimbingan kemasyarakatan, perawatan, pengamanan, dan pengamatan. Dalam pelaksanaannya, keberhasilan pembinaan tidak hanya bergantung pada program yang tersedia, tetapi juga pada kualitas interaksi antara petugas dan warga binaan.

Warga binaan baru menghadapi perubahan lingkungan, aturan, relasi sosial, dan rutinitas ketika pertama kali memasuki lembaga pemasyarakatan. Kondisi tersebut dapat menimbulkan rasa takut, cemas, sungkan, dan kesulitan menyampaikan kebutuhan. Apabila komunikasi dengan petugas tidak terbangun dengan baik, warga binaan dapat menutup diri dan kurang leluasa meminta penjelasan atau bantuan. Karena itu, hubungan awal yang aman dan menghargai individu penting bagi proses adaptasi.

Program Masa Pengenalan Lingkungan (Mapenaling) merupakan tahap awal bagi warga binaan untuk mengenali lingkungan pemasyarakatan, memahami hak dan kewajiban, mengetahui tata tertib, serta menyesuaikan diri dengan kehidupan di dalam Lapas. Pada tahap ini, petugas tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun hubungan awal yang dapat mendukung penerimaan arahan dan keterbukaan warga binaan.

Komunikasi persuasif menjadi salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menyampaikan pesan tanpa semata-mata mengandalkan perintah. Konsep ethos, pathos, dan logos menjelaskan tiga sisi persuasi, yakni kredibilitas komunikator, pendekatan emosional, dan penjelasan yang logis. Sementara itu, kepercayaan dapat dipahami melalui ability (kemampuan), benevolence (niat baik atau kepedulian), dan integrity (integritas) (Mayer et al., 1995).

Penelitian terdahulu telah membahas pelaksanaan Mapenaling dan komunikasi interpersonal dalam pembinaan. Namun, penelitian ini secara khusus memusatkan perhatian pada bagaimana strategi komunikasi persuasif petugas selama Mapenaling berkaitan dengan pembentukan kepercayaan warga binaan baru di Lapas Kelas IIB Siborong-Borong. Tujuan penelitian adalah mendeskripsikan strategi komunikasi persuasif yang digunakan petugas serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kepercayaan warga binaan baru.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memahami strategi komunikasi persuasif petugas dan pengalaman warga binaan baru selama mengikuti Mapenaling dalam konteks alami di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Siborong-Borong.

Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan yang berkaitan dengan pelaksanaan Mapenaling, termasuk petugas dan warga binaan. Observasi digunakan untuk memahami interaksi dan pendekatan komunikasi dalam kegiatan, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung. Identitas dan keterangan informan perlu disajikan sesuai ketentuan kerahasiaan penelitian.

Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagaimana kerangka analisis Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Data yang relevan dikelompokkan berdasarkan strategi ethos, pathos, dan logos, kemudian ditelaah keterkaitannya dengan dimensi kepercayaan ability, benevolence, dan integrity. Selanjutnya, data dibandingkan untuk menemukan pola strategi, faktor pendukung, dan

hambatan yang muncul selama Mapenaling.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Strategi komunikasi persuasif petugas

Ethos: kredibilitas dan profesionalisme petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kredibilitas petugas tampak melalui sikap profesional, tegas, adil, dan tidak membeda-bedakan warga binaan. Petugas menyampaikan hak, kewajiban, tata tertib, dan aturan yang berlaku serta memberikan penjelasan kembali apabila informasi belum dipahami. Konsistensi antara informasi yang disampaikan dan pelaksanaan aturan membantu warga binaan menilai petugas sebagai pihak yang mampu menjalankan tugasnya.

Ethos juga berkaitan dengan kemampuan petugas memahami karakter dan kebutuhan warga binaan baru. Dalam masa adaptasi, petugas perlu memperhatikan bahwa setiap warga binaan dapat memiliki latar belakang, tingkat pemahaman, serta respons emosional yang berbeda. Kemampuan memberikan arahan sesuai situasi membantu pesan diterima dengan lebih baik dan mendukung penilaian warga binaan terhadap kompetensi petugas.

Pathos: empati dan pendekatan humanis. Strategi pathos terlihat melalui keramahan, perhatian, nasihat, pengayoman, dan komunikasi dari hati ke hati. Petugas tidak hanya berkomunikasi secara formal, tetapi juga melakukan pendekatan langsung untuk mengetahui kebutuhan atau permasalahan warga binaan. Sikap mendengarkan dan memberikan perhatian dapat membantu mengurangi jarak psikologis, sehingga warga binaan merasa lebih nyaman untuk menyampaikan keluhan maupun meminta bantuan.

Pendekatan emosional tidak berarti mengabaikan aturan. Sebaliknya, ketegasan dapat dijalankan bersamaan dengan sikap menghargai dan empati. Dalam konteks Mapenaling, pendekatan yang humanis penting karena warga binaan baru sedang menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berbeda. Temuan ini sejalan dengan kajian komunikasi interpersonal yang menempatkan empati, keterbukaan, dukungan, dan sikap positif sebagai unsur penting dalam interaksi pembinaan (Rajagukguk et al., 2022).

Logos: informasi yang jelas dan rasional. Strategi logos diwujudkan melalui penjelasan mengenai hak,

kewajiban, tata tertib, kondisi lingkungan Lapas, dan konsekuensi dari tindakan yang dilakukan. Petugas berupaya memberikan informasi berdasarkan kondisi yang sebenarnya dan menerangkan alasan atau tujuan dari aturan. Ketika warga binaan belum memahami informasi, petugas dapat mengulang atau menyederhanakan penjelasan.

Penjelasan yang jelas membantu warga binaan memahami aturan bukan hanya sebagai larangan, tetapi sebagai pedoman untuk menjalani kehidupan di Lapas. Penyampaian informasi secara logis juga dapat mengurangi kesalahpahaman dan memberi kesempatan kepada warga binaan untuk menanyakan hal yang belum dipahami. Dengan demikian, logos melengkapi ethos dan pathos: informasi yang masuk akal menjadi lebih mudah diterima ketika disampaikan oleh petugas yang kredibel dan dengan cara yang menghargai penerima pesan.

2. Keterkaitan strategi komunikasi dengan kepercayaan

Ability (kemampuan) terlihat ketika warga binaan menilai petugas mampu memberikan arahan, menjelaskan aturan, menyampaikan informasi yang dapat dipahami, dan membantu menangani kebutuhan yang muncul selama Mapenaling. Kejelasan informasi serta kemampuan memberikan penjelasan ulang mendukung persepsi bahwa petugas memiliki kompetensi untuk menjalankan perannya.

Benevolence (kepedulian) tercermin melalui perhatian petugas terhadap kondisi warga binaan, kesediaan mendengarkan keluhan, pemberian nasihat, dan bantuan ketika warga binaan menghadapi kesulitan. Pendekatan personal dan empatik dapat membuat warga binaan merasa diperlakukan sebagai manusia yang tetap memiliki martabat dan kebutuhan, bukan semata-mata sebagai objek pengawasan.

Integrity (integritas) tampak melalui kejujuran, keadilan, tanggung jawab, serta konsistensi petugas dalam menerapkan aturan. Informasi yang sesuai dengan kondisi sebenarnya dan perlakuan yang tidak diskriminatif menjadi dasar bagi warga binaan untuk menilai apakah petugas dapat dipercaya. Ketiga dimensi ini saling berkaitan: kompetensi tanpa kepedulian dapat terasa kaku, sedangkan kepedulian tanpa konsistensi dapat melemahkan keyakinan terhadap integritas.

Secara keseluruhan, strategi ethos, pathos, dan logos mendukung proses pembentukan kepercayaan melalui penerimaan arahan, keterbukaan menyampaikan kebutuhan, dan rasa nyaman dalam berkomunikasi. Temuan ini sejalan dengan kajian tentang kepercayaan terhadap petugas pemasyarakatan yang menyoroti pentingnya keadilan prosedural dan perlakuan yang adil (Felix et al., 2023). Karena penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif, hasil tersebut menjelaskan pola yang ditemukan pada lokasi penelitian dan tidak dimaksudkan sebagai pengukuran sebab-akibat atau generalisasi statistik.

3. Faktor pendukung dan penghambat

Faktor pendukung. Faktor yang mendukung pembentukan kepercayaan meliputi komunikasi yang ramah, pendekatan langsung, sikap adil, perhatian kepada warga binaan, serta pembinaan atau arahan internal bagi petugas. Interaksi langsung memungkinkan petugas mengenali kondisi warga binaan dan membuka kesempatan bagi warga binaan untuk menyampaikan kebutuhan. Sikap adil dan konsisten juga membantu membangun keyakinan bahwa aturan diterapkan secara wajar.

Faktor penghambat. Hambatan yang ditemukan meliputi rasa sungkan warga binaan baru untuk berkomunikasi, perbedaan karakter dan tingkat pemahaman, kondisi emosional seperti takut atau cemas, serta pelatihan komunikasi khusus yang belum merata. Warga binaan yang masih merasa takut dapat mengalami kesulitan untuk menyampaikan masalah, sedangkan perbedaan pemahaman membuat sebagian informasi perlu dijelaskan kembali.

Upaya menghadapi hambatan dilakukan melalui pendekatan personal, kontrol langsung terhadap kebutuhan dan kondisi warga binaan, penjelasan ulang, serta penyesuaian cara berkomunikasi dengan karakter dan latar belakang masing-masing individu. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi persuasif tidak dapat dilakukan dengan satu pola yang sama kepada seluruh warga binaan. Petugas perlu mempertahankan kejelasan aturan sekaligus menyesuaikan cara penyampaian agar pesan dapat dipahami.

D. Kesimpulan

Strategi komunikasi persuasif petugas dalam program Mapenaling di Lapas Kelas IIB Siborong-Borong tampak

melalui ethos, pathos, dan logos. Ethos ditunjukkan dengan profesionalisme, ketegasan, keadilan, dan kemampuan petugas; pathos melalui keramahan, empati, perhatian, nasihat, dan komunikasi personal; sedangkan logos melalui penjelasan yang jelas mengenai hak, kewajiban, aturan, dan tata tertib. Strategi tersebut berkaitan dengan pembentukan kepercayaan berdasarkan ability, benevolence, dan integrity.

Faktor pendukung meliputi komunikasi yang ramah, interaksi langsung, perlakuan adil, perhatian, dan pembinaan internal petugas. Faktor penghambat mencakup rasa sungkan, perbedaan karakter dan pemahaman, kondisi emosional warga binaan baru, serta pelatihan komunikasi khusus yang belum merata. Oleh karena itu, petugas disarankan terus menggunakan bahasa yang sederhana, melakukan pendekatan personal, menjaga konsistensi dan keadilan, serta meningkatkan pelatihan komunikasi persuasif. Penelitian lanjutan dapat melibatkan lokasi atau informan yang lebih beragam.

DAFTAR PUSTAKA

Asmawati, H. (2022). Analisis penguatan sistem pemasyarakatan melalui konsep reintegrasi sosial. Jurnal Mengkaji Indonesia, 1(2), 172–186. https://doi.org/10.59066/jmi.v1i2.209

Felix, M. M. M., Lai, Y. L., Yang, Y., Wu, H. C., & Lo, T. Y. (2023). Factors shaping inmate trust in correctional officers in Taiwan: Do procedural justice and distributive justice really matter? Journal of Criminology, 56(2–3), 313–334. https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/26338076231183978

Jemmy, M., Oktoriny, F., & Yunimar. (2024). Kegiatan Mapenaling untuk pembinaan pada lembaga pemasyarakatan. Unes Journal of Swara Justisia, 7(4), 1249–1257. https://doi.org/10.31933/ujsj.v7i4.438

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. Academy of Management Review, 20(3), 709–734. https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change. Springer-Verlag. https://doi.org/10.1007/978-1-4612-4964-1

Rajagukguk, B. P., Muhammad, A., & Tando, C. E. (2022). Komunikasi interpersonal dalam mewujudkan pembinaan di lembaga pemasyarakatan. Jurnal Pendidikan

dan Konseling (JPDK), 4(6), 3971–3978. https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/8870

Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 165.