



KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP TAHANAN HINDU BALI BERBEDA KASTA DI RUTAN KELAS IIB KLUNGKUNG

Anak Agung Gede Maha Mulia Putra, Wido Cepaka Warih

Politeknik Ilmu Pemasarakatan

E-mail: gungmaha1103@gmail.com, wido.cepaka@gmail.com

Info Artikel

Masuk: 1 Juni 2024

Diterima: 12 Juli 2024

Terbit: 1 Agustus 2024

Keywords:

Interpersonal

Communication, Caste, Detention Center

Abstract

The State Detention Center (Rutan) plays a vital role in Indonesia's correctional system, particularly in providing services to inmates, as mandated by Law No. 22 of 2022, Article 60, Paragraph 1. These services include fulfilling the basic needs of inmates such as nutritious food, clean water, healthcare, and hygiene. At Rutan Class IIB Klungkung, under the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights in Bali, interpersonal communication by staff is crucial in delivering services to inmates, including Hindu Balinese inmates of different castes. This research aims to analyze the forms, roles, and impacts of staff's interpersonal communication in providing equal and fair services to Hindu Balinese inmates from various castes at Rutan Class IIB Klungkung. Using a qualitative approach, this study explores how caste differences affect interactions between staff and inmates and examines used to overcome communication barriers in providing services to Hindu Balinese inmates of different castes. The findings of this research are expected to provide insights into the importance of effective and inclusive communication within the context of correctional services, especially in dealing with socio-cultural dynamics such as caste differences.

Kata kunci:

*Komunikasi
Interpersonal, Kasta,
Rumah Tahanan*

Corresponding Author:

*Anak Agung Gede Maha
Mulia Putra, E-mail :
gungmaha1103@gmail.com*

Abstrak

Rumah Tahanan Negara (Rutan) memiliki peran penting dalam sistem pemasyarakatan Indonesia, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada para tahanan, seperti yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 pasal 60 ayat (1). Pelayanan ini mencakup pemenuhan kebutuhan dasar tahanan seperti makanan bergizi, air bersih, kesehatan, dan kebersihan. Di Rutan Kelas IIB Klungkung, yang berada di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Bali, komunikasi *interpersonal* petugas menjadi aspek krusial dalam memberikan pelayanan terhadap tahanan, termasuk tahanan Hindu Bali yang berasal dari kasta berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk, peran, dan pengaruh komunikasi *interpersonal* petugas dalam memberikan pelayanan yang setara dan adil kepada tahanan Hindu Bali dari berbagai kasta di Rutan Kelas IIB Klungkung. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini akan menggali bagaimana perbedaan kasta mempengaruhi interaksi antara petugas dan tahanan, serta upaya yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan dalam komunikasi *interpersonal* petugas dalam memberikan pelayanan terhadap tahanan hindu bali berbeda kasta di Rutan Kelas IIB Klungkung. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan terkait pentingnya komunikasi yang efektif dan inklusif dalam konteks pelayanan pemasyarakatan, khususnya dalam menghadapi dinamika sosial budaya seperti perbedaan kasta.

@Copyright 2024

PENDAHULUAN

Berbicara mengenai pemenuhan kebutuhan dan hak-hak tahanan, dalam hal pemberian pelayanan terhadap tahanan dijelaskan bahwa dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 pasal 24 pelayanan tahanan yang dimaksud terdiri dari 2 jenis yaitu layanan kemandirian yang mencakup pelatihan kerja dan keterampilan serta layanan kepribadian yang fasilitasi bantuan hukum, konseling, dan kesadaran berbangsa dan bernegara. Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Klungkung merupakan salah satu unit pelaksana teknis (UPT) Pemasyarakatan yang berperan dalam memberikan fungsi pelayanan terhadap tahanan yang berada di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Bali. Dalam memberikan pelayanan kepada tahanan, terutama yang berlatar belakang agama Hindu dengan beragam kasta, penting untuk memahami konteks sosial dan budaya yang mempengaruhi interaksi antar individu di dalam Rutan. Istilah kasta yang selama ini dikenal di masyarakat, seperti Brahmana, Ksatria, Waisya, dan Sudra, sering kali disalahartikan sebagai pembagian berdasarkan keturunan. Namun, dalam perspektif ajaran Hindu yang sebenarnya, pembagian ini merujuk pada Catur Warna, yang mendasarkan

pembagian bukan pada kelahiran, melainkan pada kualitas dan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, dalam memberikan layanan, terutama di Rutan Kelas IIB Klungkung, penting bagi petugas untuk memahami bahwa ajaran Hindu tidak mengajarkan hierarki sosial berdasarkan kasta, melainkan menekankan pada peran dan tugas individu sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawabnya. Pemahaman yang tepat mengenai konsep ini sangat penting dalam menjaga netralitas dan keadilan dalam memberikan pelayanan, baik yang bersifat layanan kemandirian seperti pelatihan kerja, maupun layanan kepribadian seperti konseling dan bantuan hukum, agar tidak ada diskriminasi dalam perlakuan terhadap tahanan berdasarkan persepsi kasta yang salah.

Meskipun sistem kasta tidak lagi seketat pada zaman kerajaan, penghormatan terhadap kasta masih sangat kuat di kalangan masyarakat Bali, termasuk dalam konteks pemasyarakatan di Rumah Tahanan Negara (Rutan). Sebagai tempat di mana para tahanan dari berbagai kasta, khususnya Hindu Bali, menjalani proses peradilan, interaksi sosial dan komunikasi menjadi aspek penting dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas Rutan. Karena sebagian besar petugas Rutan di Bali juga berasal dari masyarakat Hindu Bali dengan latar belakang kasta, mereka cenderung mempertahankan penghormatan terhadap perbedaan kasta tersebut melalui cara berkomunikasi dengan para tahanan. Dalam hal ini, komunikasi *interpersonal* berperan besar dalam menjaga kualitas hubungan antara petugas dan tahanan. Tahanan sebagai makhluk sosial membutuhkan interaksi yang terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan emosional dan mental mereka selama di Rutan. Komunikasi yang efektif dan positif antara petugas dan tahanan dapat membantu mengurangi stres, kecemasan, dan perasaan terisolasi yang dialami oleh para tahanan. Hal ini juga berfungsi sebagai cara untuk memperkuat hubungan sosial dan membantu menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi rehabilitasi tahanan. Komunikasi yang baik memungkinkan petugas untuk memahami kebutuhan tahanan, sementara tahanan juga dapat memahami tugas dan peran petugas. Dengan demikian, komunikasi *interpersonal* yang terjalin dengan baik di dalam Rutan bukan hanya memenuhi hak tahanan, tetapi juga berkontribusi pada kesejahteraan mental dan kualitas hidup mereka selama masa penahanan.

Komunikasi *interpersonal* memainkan peran penting dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas Rutan terhadap tahanan Hindu Bali dengan latar belakang kasta yang berbeda. Sebagai komunikasi yang terjalin secara tatap muka, komunikasi antarpribadi memungkinkan pertukaran pesan yang lebih efektif, di mana para pihak dapat saling memahami dan memberikan respons langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Dengan komponen penting seperti penyampaian dan penerimaan pesan, umpan balik, serta pemahaman konteks, komunikasi *interpersonal* dapat membantu menciptakan lingkungan yang aman, tertib, dan kondusif di dalam Rutan. Melalui komunikasi yang baik, petugas Rutan dapat lebih memahami kebutuhan tahanan, memberikan pelayanan yang tepat, dan membantu membangun hubungan yang lebih positif. Hal ini tidak hanya berdampak pada kondisi psikologis tahanan, mengurangi stres dan kecemasan, tetapi juga meningkatkan kepatuhan dan perilaku positif selama masa penahanan. Dengan demikian, komunikasi *interpersonal* yang efektif antara petugas dan tahanan berperan penting dalam mendukung rehabilitasi dan menciptakan suasana yang

sejahtera di dalam Rutan. Sehingga apabila didasarkan pada beberapa hal tersebut, maka didapati permasalahan berupa:

1. Bagaimana komunikasi *interpersonal* petugas dalam memberikan pelayanan terhadap tahanan hindu bali berbeda kasta di Rutan Kelas IIB Klungkung?
2. Apa hambatan dalam komunikasi *interpersonal* petugas dalam memberikan pelayanan terhadap tahanan hindu bali berbeda kasta di Rutan Kelas IIB Klungkung?

METODE PENELITIAN

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan teori yang relevan dan mendukung penelitian yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang menekankan pada pemahaman makna interaksi, peristiwa, dan perilaku subjek dalam konteks tertentu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang berfokus pada pemahaman mendalam terkait komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan kepada tahanan Hindu Bali dari berbagai kasta di Rutan Kelas IIB Klungkung. Sumber data penelitian dibagi menjadi dua: data primer, yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan petugas dan tahanan, serta data sekunder dari literatur dan dokumen yang relevan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung di lapangan dan wawancara dengan informan yang dipilih secara purposive sampling. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh kondisi nyata yang terjadi, mengungkapkan kesenjangan yang ada akibat perbedaan kasta, dan menjelaskan komunikasi petugas yang digunakan.

HASIL DAN PENELITIAN

Komunikasi *Interpersonal* Petugas dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Tahanan Hindu Bali berbeda Kasta di Rutan Kelas IIB Klungkung

Dalam pelayanan komunikasi *interpersonal* petugas, khususnya dalam penyuluhan keagamaan di Rutan Kelas IIB Klungkung. Sikap positif yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan layanan ini berperan penting dalam menciptakan motivasi dan kenyamanan bagi para tahanan, tanpa diskriminasi kasta. Petugas Rutan Kelas IIB Klungkung, dengan profesionalisme, memastikan setiap tahanan, baik Brahmana, Kesatria, Waisya, maupun Sudra, merasa dihargai secara setara, yang diakui oleh para tahanan sendiri melalui berbagai kutipan wawancara. Keterbukaan komunikasi antara petugas dan tahanan juga ditekankan sebagai kunci keberhasilan dalam pelaksanaan layanan kepribadian ini. Para tahanan mengapresiasi respon positif dan sikap kooperatif yang ditunjukkan oleh petugas, sehingga mereka merasa nyaman untuk berbagi keluh kesah dan masalah pribadi. Ini membantu mereka menjalani program penyuluhan dengan sepenuh hati tanpa adanya paksaan.

Empati yang ditunjukkan oleh petugas kepada tahanan Hindu Bali dalam penyuluhan keagamaan menciptakan rasa peduli yang tulus dari petugas terhadap kondisi mental dan spiritual para tahanan. Empati ini membantu tahanan merasa didukung dalam upaya memperbaiki diri selama menjalani hukuman. Hal ini juga diakui oleh tahanan yang merasa bahwa petugas benar-benar peduli terhadap mereka, sebagaimana disampaikan dalam berbagai wawancara. Secara keseluruhan, komunikasi *interpersonal* yang positif, keterbukaan, dan empati yang

ditunjukkan oleh petugas Rutan Kelas IIB Klungkung dalam pelayanan penyuluhan keagamaan Hindu, sangat membantu tahanan untuk merasa lebih termotivasi, terbuka, dan didukung selama proses rehabilitasi. Wawancara dengan para tahanan Hindu Bali. Mereka merasa empati petugas tercermin jelas dalam interaksi sehari-hari, terutama dalam proses pemberian bantuan hukum. Hal ini membuat mereka lebih termotivasi untuk menjalani hukuman dengan harapan memperbaiki diri. Dengan adanya dimensi empati ini, para tahanan merasa lebih diberdayakan dan didukung selama masa tahanan mereka, sehingga mempercepat proses rehabilitasi kepribadian dan meningkatkan kualitas moral mereka.

Penyuluhan agama dan bantuan hukum yang diberikan di Rutan Kelas IIB Klungkung terbukti memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas spiritual, mental, dan kepribadian tahanan. Dimensi-dimensi komunikasi *interpersonal* yang diterapkan oleh petugas, seperti sikap positif, keterbukaan, dan empati, membantu para tahanan menjalani masa hukumannya dengan lebih baik dan memungkinkan mereka untuk bertaubat serta memperbaiki diri. Layanan kepribadian ini tidak hanya memenuhi kebutuhan spiritual para tahanan, tetapi juga memberikan mereka akses terhadap hak-hak hukum mereka, sehingga memberikan harapan untuk masa depan yang lebih baik. Berdasarkan analisis terhadap layanan kemandirian yang diberikan kepada tahanan di Rutan Kelas IIB Klungkung, dapat disimpulkan bahwa meskipun layanan tersebut tidak bersifat wajib, dampaknya sangat positif bagi pengembangan potensi diri tahanan. Melalui kegiatan pelatihan keterampilan membuat kerajinan dari gulungan koran, tahanan diberikan kesempatan untuk tetap produktif dan menyalurkan kreativitas mereka selama masa peradilan. Sikap positif, keterbukaan, empati, dukungan, dan kesetaraan yang ditunjukkan oleh petugas juga berkontribusi signifikan terhadap motivasi tahanan untuk berpartisipasi dalam program ini. Hasil wawancara dengan petugas dan tahanan menunjukkan adanya rasa saling menghargai, di mana petugas tidak hanya berfungsi sebagai pengawas tetapi juga sebagai fasilitator yang mendukung pengembangan diri tahanan. Dengan partisipasi yang tinggi, rata-rata di atas 50% dalam tiga bulan terakhir, layanan kemandirian ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana pembelajaran, tetapi juga sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan mental dan emosional tahanan selama menjalani masa hukuman.

Layanan Kunjungan di Rutan Kelas IIB Klungkung diberikan kepada tahanan sebagai bentuk pemenuhan hak mereka sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 pasal 7 poin k, yang menyatakan bahwa tahanan berhak menerima atau menolak kunjungan dari keluarga, advokat, pendamping, serta masyarakat. Pemberian layanan kunjungan ini bertujuan untuk menjaga hubungan sosial tahanan, yang sangat penting untuk mencegah rasa terisolasi. Dalam observasi yang dilakukan, layanan kunjungan dilaksanakan sebanyak ... dalam seminggu. Pelaksanaan layanan ini diawasi oleh petugas, yang selalu menunjukkan sikap positif kepada tahanan, sehingga mereka merasa nyaman dan bebas bersilahturahmi dengan keluarga. Berdasarkan wawancara, petugas selalu memberikan senyum sapa dan salam, dan para tahanan juga merasakan sikap positif tersebut. Dimensi keterbukaan juga tercermin dalam pelaksanaan layanan kunjungan, di mana tahanan merasa bebas untuk bertanya tentang hal-hal yang tidak diperbolehkan selama kunjungan berlangsung. Para tahanan

mengekspresikan rasa terbuka mereka, yang menunjukkan keinginan untuk mendapatkan informasi dan arahan yang jelas dari petugas.

Empati merupakan dimensi lain yang sangat diperhatikan oleh petugas dalam memberikan layanan kunjungan. Mereka sering memberikan kebijakan waktu tambahan bagi tahanan yang keluarganya datang dari jauh, menunjukkan bahwa petugas memiliki rasa kemanusiaan dan perhatian terhadap kebutuhan tahanan. Sikap mendukung dari petugas juga terlihat dalam usaha mereka untuk memastikan terjalinnya silaturahmi antara tahanan dan keluarganya. Dalam hal perlakuan, petugas menanamkan nilai kesetaraan, memastikan bahwa semua tahanan diperlakukan secara adil tanpa ada diskriminasi. Komunikasi dilakukan dalam bahasa Bali yang disesuaikan dengan kasta masing-masing tahanan, sehingga mereka merasa dihargai dan diperhatikan. Hasil wawancara dengan tahanan menunjukkan bahwa mereka merasakan sikap positif, keterbukaan, empati, dukungan, dan kesetaraan dari petugas, menciptakan lingkungan yang kondusif selama layanan kunjungan berlangsung.

Dalam memberikan pelayanan kepada tahanan Hindu Bali yang berbeda kasta di Rutan Kelas IIB Klungkung, petugas lapas menerapkan lima unsur dimensi dari teori komunikasi Joseph A. Devito, yaitu sikap positif, keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kesetaraan. Sikap positif ditunjukkan melalui mental dan emosional petugas yang menciptakan suasana hangat dan nyaman, sehingga mengurangi kesenjangan dalam komunikasi antara petugas dan tahanan. Keterbukaan terlihat dari kemauan petugas untuk berbagi informasi tanpa menutup-nutupi, membangun hubungan kuat yang memudahkan penyelesaian masalah secara kekeluargaan. Empati, yang merupakan kemampuan untuk memahami sudut pandang orang lain, terlihat dalam perhatian petugas terhadap kondisi fisik dan psikis tahanan, yang dapat mencegah konflik dan memperlancar hubungan. Sikap mendukung petugas mencerminkan penerimaan dan apresiasi terhadap perasaan tahanan, yang berkontribusi pada rasa kepercayaan dan mempermudah pemecahan masalah. Terakhir, kesetaraan dalam pelayanan memastikan bahwa semua tahanan diperlakukan adil, tanpa diskriminasi, meskipun ditemukan adanya sedikit gap dalam penggunaan bahasa antara tahanan dari kasta yang berbeda. Tahanan kasta sudra merasa adanya perbedaan perlakuan dalam komunikasi, di mana petugas cenderung menggunakan bahasa yang lebih halus kepada tahanan dari kasta yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi lebih lanjut terhadap praktik komunikasi yang diterapkan oleh petugas, untuk memastikan bahwa kesetaraan dan penghormatan terhadap budaya tetap terjaga tanpa mengurangi hak-hak dasar setiap tahanan.

Hambatan dalam Komunikasi *Interpersonal* Petugas dalam memberikan pelayanan terhadap tahanan Hindu Bali berbeda Kasta di Rutan Kelas IIB Klungkung.

Terdapat berbagai hambatan dalam penyampaian dan penerimaan pesan yang sering kali dihadapi dalam interaksi antara petugas dan tahanan. Setiap individu memiliki kemampuan yang berbeda dalam menginterpretasi dan memahami pesan yang disampaikan. Misalnya, satu orang mungkin menganggap bentakan sebagai bentuk ketegasan, sementara yang lain bisa menafsirkannya sebagai tindakan verbal yang bersifat negatif atau bahkan menunjukkan kekerasan.

Namun, dalam konteks komunikasi antara petugas dan tahanan, hambatan yang dihadapi lebih berkaitan dengan penggunaan bahasa yang tidak konsisten. Berdasarkan wawancara dengan petugas dan tahanan, terungkap bahwa pada awalnya, komunikasi dilakukan dalam Bahasa Bali, yang disesuaikan dengan kasta masing-masing tahanan. Namun, karena adanya kesenjangan dan rasa tidak nyaman dari salah seorang tahanan yang merasa tertekan dengan penggunaan bahasa tersebut, petugas berusaha beralih ke Bahasa Indonesia dalam interaksi sehari-hari. Meskipun niat tersebut baik, kendala lain muncul karena petugas tidak sepenuhnya fasih dalam Bahasa Indonesia, dan hal ini diperparah dengan kondisi beberapa tahanan yang sudah berusia lanjut. Mereka telah terbiasa berkomunikasi dalam Bahasa Bali sepanjang hidup mereka, sehingga transisi ke Bahasa Indonesia menjadi tantangan. Situasi ini menciptakan kesulitan dalam menyampaikan pesan dengan jelas dan memadai, yang dapat berujung pada kesalahpahaman antara petugas dan tahanan. Selain itu, perbedaan gaya komunikasi yang muncul akibat penggunaan bahasa yang berbeda juga menambah kompleksitas interaksi ini.

Gaya komunikasi yang berbeda antara petugas dan tahanan yang berasal dari latar belakang budaya dan kasta yang beragam berkontribusi pada kesulitan dalam penyampaian pesan. Masing-masing kelompok memiliki cara tersendiri dalam mengekspresikan diri dan menyampaikan pesan, yang bisa dipengaruhi oleh norma-norma budaya, tingkat pendidikan, dan pengalaman hidup. Ketika petugas dan tahanan berkomunikasi menggunakan bahasa yang tidak familiar bagi mereka, hal ini dapat menyebabkan perbedaan dalam cara mereka memahami dan merespons pesan yang diterima. Oleh karena itu, penting bagi semua pihak yang terlibat untuk menyadari hambatan-hambatan ini dan berupaya mencari solusi yang lebih efektif dalam komunikasi. Pelatihan dalam bahasa dan pemahaman budaya dapat menjadi langkah awal untuk meningkatkan kualitas interaksi, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh semua pihak.

PENUTUP

Kesimpulan

Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Klungkung adalah unit pelaksana teknis (UPT) Pemasyarakatan yang memiliki peran dalam memberikan pelayanan kepada tahanan di bawah Kementerian Hukum dan Ham Bali. Dalam memberikan pelayanan kepada tahanan, khususnya yang beragama Hindu dengan berbagai latar belakang kasta, pemahaman mengenai konteks sosial dan budaya yang memengaruhi interaksi antar individu di dalam Rutan sangatlah penting. Istilah kasta, yang dikenal di masyarakat seperti Brahmana, Ksatria, Waisya, dan Sudra, sering disalahartikan sebagai pembagian berdasarkan keturunan. Namun, menurut ajaran Hindu yang benar, pembagian ini merujuk pada Catur Warna, yang didasarkan pada kualitas dan jenis pekerjaan seseorang, bukan asal kelahiran. Oleh karena itu, dalam memberikan layanan di Rutan Kelas IIB Klungkung, penting bagi petugas untuk memahami bahwa ajaran Hindu tidak mendukung hierarki sosial berdasarkan kasta, melainkan lebih menekankan pada peran dan tanggung jawab individu sesuai dengan kemampuan masing-masing.

Dalam konteks komunikasi *interpersonal* di Rutan Kelas IIB Klungkung, terdapat berbagai hambatan dalam penyampaian dan penerimaan pesan antara petugas dan tahanan, terutama bagi tahanan Hindu Bali dari berbagai kasta. Setiap

individu memiliki kemampuan yang berbeda dalam menginterpretasi pesan, yang dapat menyebabkan perbedaan persepsi; misalnya, satu orang mungkin menganggap bentakan sebagai ketegasan, sementara yang lain menafsirkannya sebagai tindakan verbal yang bersifat negatif. Hambatan utama yang dihadapi adalah perbedaan bahasa dan gaya komunikasi. Awalnya, komunikasi dilakukan dalam Bahasa Bali sesuai dengan kasta masing-masing tahanan, namun pergeseran ke Bahasa Indonesia menciptakan kendala baru karena ketidakfahaman dalam bahasa ini, baik dari pihak petugas maupun tahanan yang lebih tua, yang telah terbiasa menggunakan Bahasa Bali.

Gaya komunikasi yang berbeda ini, yang dipengaruhi oleh latar belakang budaya, norma, dan pengalaman hidup, menambah kompleksitas interaksi. Keterbatasan dalam kemampuan bahasa dapat menimbulkan kesalahpahaman, sehingga penting bagi semua pihak untuk menyadari hambatan-hambatan ini dan mencari solusi efektif dalam komunikasi. Pelatihan bahasa dan pemahaman budaya dapat menjadi langkah awal untuk meningkatkan kualitas interaksi, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh semua pihak. Menerapkan sikap positif, keterbukaan, empati, dukungan, dan kesetaraan sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan komunikasi yang kondusif, di mana semua tahanan merasa dihargai dan didukung.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adhi Kusumastuti, & Ahmad Mustamil Khoiron. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Dr. Eko Murdiyanto. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed.). Lembaga Penerbitan dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran."
- Dr. Fajar Ari Sudewo. (2022). *Penologi dan Teori Pidana* (F. A. Sudewo, Ed.; 1st ed.). PT. DJAVA SINAR PERKASA.
- Dr. Nursapia Harahap, M. A. (2020). *Penelitian Kualitatif* (H. Sazli, Ed.; 1st ed.). Wal Ashri Publishing.
- Dr. Sigit Hermawan, SE., M. S., & Dr. Sriyono, M. (2020). *Manajemen Strategi dan Resiko* (Sriyono, Ed.; 1st ed.). UMSIDA Press.
- Dr. Silfia Hanani, M. Si. (2017). *Komunikasi Antar Pribadi* (Rose, Ed.). AR_RUZZ MEDIA.
- Dra. Mimin Yatminiwati, M. M. (2019). *Manajemen Strategi* (1st ed.). Widya Gama Perss.
- Drs. R. Soegondo. (1983). Sejarah Pemasyarakatan. In *Jurnal* (Issue No 2).
- Elva Ronaning Roem Sarmiati. (2019). *Komunikasi Interpersonal*. www.irdhcenter.com
- Feny Rita Fiantika, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati, Resty Noflidaputri, Nuryami, & Lukman Waris. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif* (Y. Novita, Ed.; 1st ed.). PT. Global Eksekutif Teknologi. www.globaleksekutifteknologi.co.id
- Hj. Ilah Holilah, S. Ag., M. Si. (2020). *Teori - Teori Komunikasi*.
- I Gusti Ngurah Dwaja, & I Nengah Mudana. (2021). Pendidikan Agama Hindu dan Budi Pekerti. In *GENTA HREDDAYA* (Vol. 5).

- John W. Creswell, & J. David Creswell. (2018). *Fifth Edition Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.).
- Ketut Budiawan. (2021). *Pendidikan Agama Hindu dan Budi Pekerti* (1st ed.). Pusat Kurikulum dan Perbukuan Badan Penelitian dan Pengembangan dan Perbukuan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.
- MAMIK. (2015). *Metodologi Kualitatif* (1st ed.). Zifatama Publisher.
- Melia Milyane, T., Umiyati, H., Putri, D., Akib, S., Daud, R. F., Rosemary, R., Muhammad Athalarik, F., Rachmi Adiarsi, G., Puspitasari, M., Muthahari Ramadhani, M., & Rochmansyah, E. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (1st ed.). Widina Bhakti Persada. www.penerbitwidina.com
- Muhammad Syukri Albani Nasution, M. Nur Husein Daulay, Neila Susanti, & Syafruddin Syam. (2015). *Ilmu Sosial Budaya Dasar* (1st ed.). PT. RajaGrafindo Persada.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (19th ed.). CV Alfabeta.
- Radi Setiawan, & Djoko Setiyono. (2020). *Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Pelayanan Tahanan* (1st ed.). PERCETAKAN POHON CAHAYA.
- Shafira, M., Achmad, M. H. D., Frisa, M. H., Tamza, B., Muhammad, M. H., & Ghiffary, H. (2022). *Hukum Masyarakat dan Penitensier*. Pusaka Media.
- Yuliana Rakhmawati. (2019). *Komunikasi Antarpribadi Konsep dan Kajian Empiris* (N. Suryandari, Ed.). CV. Putra Media Nusantara (PMN).

Jurnal

- Anna Dwi Lestari. (2018). *Representasi Kebudayaan Bali Dalam Novel Di Bawah Langit Yang Sama*. 5.
- Ayu Inka Pratiwi, Ali Muhammad, & Cahyoko Edi Tando. (2022). Pola Komunikasi Antara Petugas Rutan Kelas IIB Pandeglang Dengan Warga Binaan Masyarakat (WBP). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4.
- Guseka Arya Cyuta, I Dewa Ayu Hendrawathy Putri, & Ida Ayu Tary Puspa. (2021). Strategi Komunikasi Pembinaan Agama Hindu Dalam Meningkatkan Sradha Dan Bhakti Warga Binaan Masyarakat (WBP) Hindu Di Lapas Klas Iia Denpasar. *Jurnal Ilmu Komunikasi Hindu*, 1(2).
- Gusti Ngurah Agung Panji Tresna, & Kadek Agus Wardana. (2021). Kasta Menjadi Candu Dan Kemanusiaan Yang Terlupakan. *GENTA HREDAYA*, 5.
- Hermansyah, Ali Muhammad, & Cahyoko Edi T. (2022). Strategi Komunikasi dalam Upaya Pendekatan Pegawai Masyarakat Kepada Narapidana untuk Mencegah Kericuhan di Dalam Lapas Kelas IIB Muara Enim. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4.
- Idrus L. (2019). *Evaluasi Dalam Proses Pembelajaran*.
- Muh. Darmin Ahmad Pella, Ujang Sumarwan, Arief Daryanto, & Kirbrandoko. (2013). *Model Implementasi Strategi sebagai Determinan Kinerja Perusahaan*. 12.
- Nurul Aulia Rahma, Hamidah, & Ahmad Harun Yahya. (2023). Pola Komunikasi Petugas Lembaga Masyarakat Dalam Pembinaan Warga Binaan Di Lapas Kelas II B Kabupaten Empat Lawang. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora Dan Seni*, 1(4). <https://jurnal.minartis.com/index.php/jishs/article/view/1148>
- Siti Aminah Chaniago. (2014). *Perumusan Manajemen Strategi Pemberdayaan Zakat*.

Zefa Destiana, Muhammad Firdaus, & Anuar Rasyid. (2020). Komunikasi Antarpribadi Petugas Lapas Dalam Pembinaan Narapidana Di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(3).

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan

PP No. 58 Tahun 1999 Tentang Syarat-Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Wewenang, Tugas Dan Tanggung Jawab Perawatan Tahanan

Permenkumham Nomor 6 Tahun 2013 yang memuat mengenai tata tertib yang ada di Lapas dan Rutan

Keputusan dari Menteri Kehakiman RI No. M.04-PR.07.03 Tahun 1985 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rutan dan Rupbasan

Sumber Internet

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--budaya-pelayanan-prima-pada-rumah-tahanan-negara>

<https://rutantanjungpinang.kemenkumham.go.id/profil-2/kedudukan-tugas-dan-fungsi>

<https://www.pemasyarakatan.com/mengenal-rumah-tahanan-negara/>

<http://www.ditjenpas.go.id/pelayanan-tahanan-dalam-revitalisasi-penyelenggaraan-pemasyarakatan>