

Jalanan Komunikasi Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat Dalam Penyelesaian Konflik Sosial di Monjok dan Karang Taliwang Kota Mataram

Oleh:

Wayan Budiarsa, I Wayan Ardhi Wirawan, I Wayan Sutama
 e-mail: wayanbudiarsa1972@gmail.com

Abstract

Keywords :

Crisis
 Communication;
 Bhabinkamtibmas;
 Social Conflict;
 Conflict Resolution

This research aims to find the communication bond of Bhayangkara Coach of Public Security and Order (Bhabinkamtibmas) in resolving social conflicts by focusing on a case study of the Monjok and Karang Taliwang conflicts in Mataram City. The method used in this study is a qualitative interpretative case study model. Data were analyzed with the help of Situational Communication Crisis Theory (SCCT), Conflict Theory, and Conflict Resolution Theory. The results of the study formulated three findings. First, the crisis communication network carried out by Bhabinkamtibmas in the Monjok and Karang Taliwang areas took place in an interpersonal, dialogical, humanistic, and continuous manner through a persuasive approach, dialogue, mediation, direct visits, and coordination with community leaders, youth and religious leaders, village governments, and Babinsa, thus creating security stability. Second, the implementation of crisis communication carried out by Bhabinkamtibmas showed a quick, planned, and collaborative response in handling social conflicts, which was realized through identifying the root of the problem, cross-sector coordination, persuasive communication, mediation, deliberation, post-conflict evaluation, and social reconciliation as a strategy for controlling social crises in the community. Third, the crisis communication implemented by the Bhabinkamtibmas (community police officers) has had positive implications for resolving the social conflict between the Monjok and Karang Taliwang communities. This is evidenced by increased trust in the Bhabinkamtibmas, reduced dissemination of provocative information, the creation of a space for constructive dialogue, the growth of values of brotherhood and mutual cooperation, and the establishment of sustainable social reconciliation.

Abstrak

Kata Kunci :

komunikasi krisis,
Bhabinkamtibmas,
konflik sosial,
penanggulangan
konflik

Penelitian ini bertujuan menemukan jalinan komunikasi Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) dalam penyelesaian konflik sosial dengan memfokuskan pada studi kasus konflik Monjok dan Karang Taliwang di Kota Mataram. Metode yang digunakan dalam penelitian berupa kualitatif interpretatif dengan menggunakan model studi kasus. Data dianalisis dengan dibantu dengan Teori Situational Communication Crisis Theory (SCCT), Teori Konflik dan Teori Resolusi Konflik. Hasil penelitian merumuskan tiga temuan. *Pertama*, jalinan komunikasi krisis yang dilakukan Bhabinkamtibmas di wilayah Monjok dan Karang Taliwang berlangsung secara interpersonal, dialogis, humanis dan berkesinambungan melalui pendekatan persuasif, dialog, mediasi, kunjungan langsung serta koordinasi dengan tokoh masyarakat, tokoh pemuda dan tokoh agama, pemerintah kelurahan dan babinsa, sehingga mampu menciptakan stabilitas keamanan. *Kedua*, implementasi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Bhabinkamtibmas menunjukkan adanya respon cepat, terencana dan kolaborasi dalam menangani konflik sosial yang diwujudkan melalui identifikasi akar masalah, koordinasi lintas sektor, komunikasi persuasif, mediasi, musyawarah, evaluasi pasca konflik, serta rekonsiliasi sosial sebagai strategi pengendali krisis sosial dimasyarakat. *Ketiga*, komunikasi krisis yang dilaksanakan Bhabinkamtibmas memberikan implikasi yang positif terhadap penyelesaian konflik sosial antara masyarakat Monjok dan Karang Taliwang. Ditandai meningkatnya kepercayaan kepada Bhabinkamtibmas, berkurangnya penyebaran informasi yang bersifat provokatif, terciptanya ruang dialog yang konstruktif, tumbuhnya nilai-nilai persaudaraan, gotong royong serta terbangunnya rekonsiliasi sosial yang berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Konflik sosial di Pulau Lombok kerap kali bermula dari eskalasi perselisihan individual yang kemudian bertransformasi menjadi konflik komunal. Sebagai contoh, konflik yang melibatkan masyarakat Desa Segala Anyar dan Desa Ketara di Kabupaten Lombok Tengah pada tahun 2024 menunjukkan adanya pola eskalasi yang dipicu oleh akumulasi ketegangan antarwilayah. Akar permasalahan tersebut di antaranya meliputi rendahnya tingkat kepercayaan publik terhadap mekanisme penegakan hukum, persistensi budaya balas dendam, serta inefektivitas pola komunikasi

antara warga maupun pemangku kepentingan (*stakeholders*) di tingkat lokal, yang pada akhirnya memicu dampak sosial yang luas di Kecamatan Pujut. Dalam upaya memitigasi dan mengresolusi konflik tersebut, diperlukan pendekatan komprehensif yang bertumpu pada penegakan hukum yang konsisten serta imparial. Selain itu, optimalisasi peran aktif tokoh masyarakat sangat krusial dalam menjembatani kebuntuan komunikasi. Penguatan literasi masyarakat terkait pentingnya resolusi konflik melalui jalur damai dan dialog persuasif menjadi instrumen penting untuk mencegah terulangnya kejadian serupa di masa depan (Akbar, 2025).

Dinamika konflik sosial di Pulau Lombok juga termanifestasi dalam beberapa peristiwa signifikan lainnya. Di Kabupaten Lombok Barat, terjadi ketegangan komunal pada tahun 2022 antara warga Dusun Ganjar dan Dusun Bangket Lauk, Desa Mareje, yang dipicu oleh kesalahpahaman terkait penggunaan petasan saat malam takbiran (Bayuanggoro, 2024). Sementara itu, di wilayah hukum Kota Mataram, konflik berkepanjangan antara warga Monjok dan Karang Taliwang telah berlangsung sejak tahun 2015. Akar permasalahan tersebut berawal dari relokasi kontainer sampah di Karang Taliwang ke area Tempat Pemakaman Umum (TPU) warga Monjok yang berlokasi di kawasan Karang Taliwang. Kurangnya koordinasi serta minimnya sosialisasi mengenai kebijakan infrastruktur bersama tersebut memicu aksi perusakan oleh warga Monjok, yang kemudian dibalas dengan perobohan tembok pemakaman oleh warga Karang Taliwang, hingga berujung pada bentrokan fisik yang mengakibatkan jatuhnya korban luka (Bagops Polresta Mataram, 2026).

Konflik antara kelompok masyarakat Monjok dan Karang Taliwang tidak sekadar menimbulkan kerusakan material dan gangguan stabilitas keamanan, tetapi juga mengakibatkan trauma kolektif (*social trauma*) di kalangan warga setempat. Tipologi konflik yang cenderung berbentuk kekerasan kolektif ini umumnya dipicu oleh miskomunikasi, provokasi, serta degradasi komunikasi antarkelompok. Dalam menghadapi kompleksitas permasalahan tersebut, peran Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) Polresta Mataram menjadi sangat krusial. Sebagai garda terdepan Polri di tingkat kelurahan, Bhabinkamtibmas mengemban fungsi strategis sebagai fasilitator, mediator, sekaligus komunikator dalam upaya resolusi konflik. Melalui pendekatan persuasif dan humanis, aparat Bhabinkamtibmas memiliki kapasitas untuk membangun kepercayaan (*trust building*) dan kedekatan emosional dengan warga, yang menjadi fondasi utama dalam menciptakan harmoni sosial.

Komunikasi yang persuasif dan dialogis, aparat Bhabinkamtibmas berperan signifikan dalam mendorong penyelesaian perselisihan melalui mekanisme musyawarah mufakat demi mencapai

resolusi damai. Dalam kerangka mewujudkan kepolisian sektor (*Polsek*) yang tangguh, Bhabinkamtibmas berfungsi sebagai basis deteksi dini (*early detection*) sekaligus basis solusi (*problem solving*) di lapangan sebagai manifestasi dari fungsi pembinaan masyarakat (Binmas) di tingkat Polsek.

Seiring dengan eskalasi dan dinamika ancaman kamtibmas yang semakin kompleks, Kepolisian Negara Republik Indonesia melakukan transformasi struktural melalui Keputusan Kapolri Nomor Kep/8/XI/2009 tertanggal 24 November 2009. Regulasi tersebut merevisi nomenklatur dan pedoman operasional Bhabinkamtibmas, yang semula hanya diemban oleh personel berpangkat bintara, kini diperluas untuk mencakup personel dari kelompok kepangkatan brigadir hingga inspektur. Transformasi ini bertujuan untuk mengakselerasi optimalisasi peran Bhabinkamtibmas melalui pemberdayaan perwira polisi, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan serta kemampuan manajerial dalam menangani berbagai permasalahan sosial di tingkat desa maupun kelurahan.

Pada pasal 27 Perkap Nomor 3 tahun 2015 disebutkan bahwa “tugas pokok Bhabinkamtibmas adalah melakukan pembinaan masyarakat, deteksi dini dan mediasi atau negosiasi agar tercipta kondisi yang kondusif didesa atau kelurahan”. Dalam rangka melaksanakan tugas pokok tersebut, Bhabinkamtibmas wajib melaksanakan beberapa kegiatan antara lain : “kunjungan dari rumah ke rumah pada seluruh wilayah penugasannya, menerima informasi tentang terjadinya tindak pidana dan memberikan bimbingan dan petunjuk kepada masyarakat atau komunitas berkaitan dengan permasalahan kamtibmas dan pelayanan polri. Dengan beban tugas oleh Bhabinkamtibmas tersebut dan dinamikanya, maka dirasa perlu kajian khusus mengenai kemampuan deteksi dini Bhabinkamtibmas.”

Peran Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) dalam penyelesaian konflik sosial sangat strategis karena posisinya sebagai garda terdepan Kepolisian Negara Republik Indonesia ditingkat desa atau kelurahan. Bhabinkamtibmas memiliki kedekatan langsung dengan masyarakat, sehingga mampu memahami dinamika sosial, potensi konflik serta karakteristik warga di wilayah binaannya. Kedekatan ini menjadi modal utama dalam membangun komunikasi yang efektif dan mencegah konflik berkembang menjadi lebih besar.

Data dari Polres Kota Mataram bulan Januari 2024 di wilayah Monjok dan Karang Taliwang telah terjadi sebanyak sembilan kali konflik sosial sejak tahun 2015 sampai 2023. Berdasarkan kronologi peristiwa yang terjadi antara Monjok dan Karang Taliwang, salah satu pendekatan penting dalam peran Bhabinkamtibmas adalah dapat membangun kepercayaan, memperkuat hubungan

sosial, dan memediasi konflik yang terjadi. Namun dalam praktiknya, efektivitas komunikasi ini, dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti budaya lokal, tingkat pendidikan masyarakat, serta kemampuan personil dari anggota Bhabinkamtibmas itu sendiri. Oleh karena itu penting untuk mengkaji lebih mendalam, mengenai komunikasi krisis yang diterapkan oleh Bhabinkamtibmas, dalam menyelesaikan konflik sosial, serta sejauh mana kontribusinya dalam menciptakan situasi kamtibmas yang kondusif. Bhabinkamtibmas juga dituntut mampu menyampaikan informasi yang akurat, menenangkan masyarakat, serta mencegah penyebaran isu atau provokasi yang dapat memperkeruh keadaan. Kemampuan komunikasi krisis ini sangat menentukan dalam meredam eskalasi konflik dan menciptakan kondisi yang kondusif.

METODE

Penelitian ini dirancang dalam jenis penelitian kualitatif interpretatif dengan model studi kasus. Rancangan ini mengadaptasikan dengan fokus penelitian terkait konflik yang terjadi antar kelompok masyarakat di wilayah Monjok dan Karang Taliwang, Kota Mataram, sebagai lokasi penelitian. Rancangan penelitian ini menggunakan data yang telah lewat dan digunakan sebagai resolusi untuk menanggulangi peristiwa serupa yang berpeluang muncul di masa yang akan datang. Jenis data menggunakan data kualitatif yang diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini, peneliti menggunakan observasi non-partisipan. Pengumpulan data menggunakan teknik purposif. Teknik ini dilakukan dengan pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria, pertimbangan tertentu, dan pengalaman yang relevan. Dokumentasi dalam penelitian ini menggunakan gambar atau photo-photo yang relevan. Teknik analisis data menggunakan penelitian kualitatif interpretatif dengan pendekatan studi kasus merupakan proses yang sistematis namun fleksibel, berfokus pada makna dan konteks, serta menghasilkan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Teknik pengujian keabsahan data penelitian dilakukan dengan teknik triangulasi. Triangulasi sumber data digunakan dalam penelitian ini karena penggunaan wawancara sebagai metode utama dalam pengumpulan data. Sementara penggunaan triangulasi teoritis, mengkaji isu yang diteliti dari perspektif banyak teori (Sutopo, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Eksplanasi Kronologi Konflik Sosial pada Masyarakat

Berikut adalah tabel konflik social yang terjadi antara desa Monjok dan Karang Taliwang.

No	Tanggal	Peristiwa
1	23 November 2015	Terjadi konflik antara Monjok– Karang Taliwang berawal dari Monjok Culik melakukan pengrusakan terhadap tembok tempat penampungan sampah sementara (TPSS) milik warga lingkungan Karang Taliwang.
2	26 November 2015	Terjadi konflik kembali antara Monjok – Karang Taliwang karena warga Monjok Culik tidak terima tembok keliling kuburan dirobohkan oleh warga Karang Taliwang.
3	23 Desember 2015	Terjadi konflik kembali antara Monjok – Taliwang yang timbul karena issue bahwa akan ada aksi serangan dari masing-masing lingkungan.
4	14 Januari 2016	Terjadi penutupan secara paksa pospol Karang Taliwang dan melakukan pemblokiran jalan akses menuju Kr. Taliwang karena adanya informasi yang berkembang ditengah warga masyarakat Kr. Taliwang bahwa salah satu warganya An. Faturahman alias Mandajal akan dilakukan penangkapan oleh Sat Reskrim Polres Mataram yang diduga sebagai provokator terkait pertikaian antara Monjok dan Taliwang.
5	27 Januari 2016	Terjadi konflik kembali antara Monjok – Karang Taliwang terkait adanya reaksi warga Kr. Taliwang muncul akibat adanya suara tembakan senjata api rakitan yang diduga arah dari pemukiman warga Monjok Culik.
6	20-21 Oktober 2017	Terjadi konflik kembali karena bunyi kembang api antara Monjok-Taliwang sehingga terjadi aksi saling tantang.
7	20-21 Januari 2018	Terjadi konflik kembali antara Monjok-Taliwang karena kedua warga saling serang, menyembunyikan kembang api dengan maksud untuk saling memprovokasi.
8	20-21 Januari 2018	Terjadi kesalahpahaman antara lingkungan Karang Taliwang Kec. Cakranegara dan kelurahan Monjok Culik kelurahan Monjok kecamatan Selaparang kota Mataram yang berujung terjadinya keributan. Peristiwa ini menimbulkan korban atas nama Andi Maulana Saputra, laki-laki 23 tahun beralamat dilingkungan Karang Taliwang Kelurahan Karang Taliwang Kecamatan Cakranegara Kota Mataran.

9	26 September 2023	Terjadi kesalah pahaman antara Karang Taliwang dan Monjok yang berakhir dengan terjadinya keributan
---	-------------------	---

Sumber : Bag Ops Polresta Mataram 2024

3.2 Jalinan komunikasi yang terjalin antara Bhabinkamtibmas dengan warga masyarakat yang terlibat konflik sosial antara Monjok dan Karang Taliwang di Kota Mataram.

Hasil penelitian menemukan jalinan komunikasi antara Bhabinkamtibmas dengan warga masyarakat yang terlibat konflik, yaitu masyarakat Monjok dan Karang Taliwang telah terjadi melalui pendekatan tindakan komunikatif, baik secara verbal maupun nonverbal. Hasil observasi menunjukkan bahwa Bhabinkamtibmas aktif melakukan pendekatan komunikasi dengan masyarakat melalui sejumlah strategi. *Pertama*, melakukan sambang warga, dimana Bhabinkamtibmas menemui warga Monjok dan Karang Taliwang untuk memantau dan memastikan keamanan dan ketertiban masyarakat dalam situasi kondusif. *Kedua*, dialog langsung, Bhabinkamtibmas bertemu dan bertatap muka langsung dengan warga Monjok dan Karang Taliwang. *Ketiga*, kegiatan *problem solving*, Bhabinkamtibmas membantu memecahkan masalah yang dihadapi warga Monjok dan Karang Taliwang. *Keempat*, pengamanan kegiatan masyarakat dilingkungan Monjok dan Karang Taliwang, Bhabinkamtibmas terlibat langsung dalam kegiatan seperti pertandingan olahraga, perayaan keagamaan dan lain-lain. *Kelima*, mediasi antar tokoh masyarakat dilingkungan Monjok dan Karang Taliwang, Bhabinkamtibmas menjadi penengah apabila terdapat perbedaan pandangan dari para tokoh.

Data hasil wawancara terkait jalinan komunikasi antara Bhabinkamtibmas dengan masyarakat di wilayah yang terdampak konflik terungkap sejumlah hal yang penting, seperti yang diutarakan oleh informan Dading Quolbuadi, seperti dirangkum dalam petikan wawancara berikut ini.

“Kami sudah cukup lama mengenal pak Bhabin. Selama ini komunikasi kami dengan Bhabinkamtibmas berjalan baik. Apabila ada suatu permasalahan di lingkungan kami, biasanya kami akan duduk bersama untuk menyelesaikan masalah tersebut. Beliau selalu melakukan mediasi, mengutamakan musyawarah supaya warga tidak terpancing emosi supaya konflik cepat selesai. Kalau masalahnya kecil, biasanya kami bisa diselesaikan sendiri di tingkat lingkungan tanpa perlu menghubungi beliau. Tetapi kalau sudah cukup besar atau sulit diselesaikan, maka kami memanggil Pak Babin untuk ikut membantu. Terkait dengan hal-hal yang dilakukan pak Bhabin dalam berkomunikasi terutama saat terjadi konflik, pak Bhabin selalu melakukan komunikasi dua arah supaya masalah cepat diketahui dan tidak meluas. Beliau juga mendengarkan permasalahan yang terjadi dan selalu menghimbau agar tidak melakukan tindakan yang dapat memperkeruh situasi. Beliau juga aktif mengunjungi para tokoh masyarakat dan pemuda agar membantu menenangkan situasi yang memanas.”

Berdasarkan ungkapan informan di atas pada prinsipnya jalinan komunikasi yang dilakukan antara Bhabinkamtibmas dan masyarakat berjalan dengan baik. Bhabinkamtibmas hampir setiap hari selalu datang ke lingkungan Monjok untuk memantau kondisi keamanan lingkungan.. Bhabinkamtibmas selalu mengupayakan penyelesaian masalah secara musyawarah dan kekeluargaan agar tidak menimbulkan konflik berkepanjangan. Bhabinkamtibmas juga selalu melakukan komunikasi dua arah dengan warga dan melibatkan para tokoh masyarakat, tokoh agama dan pemuda sebagai upaya menenangkan situasi yang tidak kondusif agar konflik dapat mereda.

Senada dengan hal di atas, Bayu selaku ketua RT juga mengungkapkan adanya upaya untuk senantiasa menjaga keamanan melalui komunikasi yang intensif, seperti dirangkum dalam petikan wawancara berikut ini.

“komunikasi kami kalau dengan beliau sangat baik, memang daerah kami ini termasuk zona merah dan cukup rawan. Saya sendiri sudah menjadi RT sekitar 17 tahun lebih, jadi cukup paham kondisi wilayah disini. Dulu bahkan kami sampai memasang lampu besar dilingkungan karena rawan. Alhamdulillah dengan adanya perhatian dan komunikasi dari pak Wardi, situasi menjadi lebih aman. Kalau ada persoalan seperti kenakalan remaja, pencurian atau masalah keamanan lainnya beliau selalu siap membantu dan memback- up warga.. Karena beliau sudah seperti keluarga jadi komunikasi berjalan santai dan dekat. Beliau selalu hadir didalam kegiatan warga, baik saat bertugas ataupun tidak bertugas. Beliau juga aktif mengingatkan masyarakat soal keamanan lingkungan. Saat terjadi konflik dengan Karang Taliwang setiap hari beliau melakukan patroli dialogis dan berkordinasi dengan warga serta tokoh masyarakat untuk memantau dan mencegah terjadinya bentrok susulan. Hanya saja kalau saya boleh menyarankan, polres dan polsek jangan hanya mengandalkan Bhabin, karena wilayah disini cukup luas. Harapan kami sesekali petugas dari polres atau polsek juga turun langsung kelilingan kami, karena kalau ada orang yang berniat tidak baik, melihat ada petugas sering keluar masuk, itu bisa jadiantisipasi dan membuat mereka berpikir dua kali untuk berbuat negatif. Handphone pak Bhabin selalu aktif 24 jam, sehingga setiap warga bisa menghubungi pak Bhabin kapan saja apabila terjadi masalah. ”

Ungkapan yang disampaikan oleh informan di atas menekankan bahwa Bhabinkamtibmas memberikan perhatian dan mengupayakan keamanan lingkungan. Saat terjadi konflik antara Monjok dan Karang Taliwang, Bhabinkamtibmas meningkatkan intensitas komunikasi dan aktif melakukan patroli dan selalu menyampaikan pesan-pesan guna menciptakan lingkungan yang aman dan mencegah terjadinya bentrok susulan. Masyarakat Monjok bisa menghubungi Bhabinkamtibmas selama 24 jam apabila terjadi suatu masalah, hal ini menunjukkan adanya efektifitas penyampaian pesan antara warga dengan Bhabinkamtibmas.

Tokoh masyarakat bernama Edy juga memberikan pandangan untuk senantiasa melakukan komunikasi yang efektif dengan Bhabinkamtibmas dalam rangka membangun suasana ketenangan, seperti dirangkum dalam petikan wawancara berikut ini.

“Kalau dengan pak bhabin sendiri kami sudah cukup lama saling mengenal. Beliau sering datang ke lingkungan kami, bahkan sebelum bertugas menjadi Bhabin pun sudah sering mampir ke rumah warga. Jadi hubungan kami memang sudah dekat secara personal. Kadang kalau ada kegiatan atau diskusi dengan kepala lingkungan beliau juga hadir dan ikut memantau situasi dilapangan. Komunikasi kami dengan pak Bhabin berlangsung dua arah, jadi bukan hanya bhabin yang menyampaikan informasi kepada masyarakat tetapi kami juga sebagai warga aktif menyampaikan kondisi yang terjadi di lingkungan. Kalau ada persoalan atau situasi tertentu kami biasanya langsung berkomunikasi dengan Bhabin. Komunikasinya biasanya dilakukan secara personal. Walaupun tidak selalu ada pertemuan resmi tetapi komunikasi tetap berjalan melalui obrolan langsung, silaturahmi maupun lewat media komunikasi seperti whatsapp. Karena hubungan yang sudah terjalin cukup dekat, komunikasi jadi terjalin lebih efektif dan masyarakat juga lebih mudah menyampaikan informasi. Kami melihat Bhabinkamtibmas itu sebagai mitra masyarakat, saat terjadi konflik dengan Karang Taliwang bhabin akan turun langsung kelapangan sehingga masyarakat merasa diperhatikan dan lebih tenang menghadapi situasi yang ada. Setiap ada informasi terkait keamanan atau persoalan di lingkungan dimana membuat situasi menjadi tidak kondusif, Bhabinkamtibmas akan memberikan arahan dan menjadi mediator sehingga masyarakat menjadi tahu bagaimana bersikap dan mengambil tindakan, Bhabinkamtibmas juga akan langsung membangun komunikasi bersama aparat lingkungan seperti kepala lingkungan dan RT, sehingga semua pihak saling berkordinasi agar situasi tetap terkendali.”

Informan di atas pada hakikatnya menarasikan bahwa antara masyarakat Monjok menerima dengan baik keberadaan bhabinkamtibmas. Kontinuitas hubungan komunikasi antara Bhabinkamtibmas dan warga Monjok dibuktikan dengan rajin melakukan kegiatan sambang ke rumah-rumah warga untuk bersilaturahmi dan menciptakan kedekatan emosional dengan warga. Kedekatan hubungan emosional antara warga Monjok dengan Bhabinkamtibmas membuat warga menaruh kepercayaan dan tanpa ragu menghubungi Bhabinkamtibmas apabila ada permasalahan yang menyebabkan keresahan di lingkungan Monjok. Apabila ada permasalahan di masyarakat bhabinkamtibmas selalu berkordinasi terlebih dahulu dengan kepala lingkungan dan ketua RT dalam upaya menyelesaikan suatu masalah. Bhabinkamtibmas selalu Komunikasi selalu dilakukan dua arah untuk menemukan titik temu dalam penyelesaian masalah.

Di samping menyerap pandangan yang disampaikan oleh masyarakat di Monjok, juga dilakukan wawancara dengan perwakilan dari warga Karang Taliwang terkait bagaimana jalinan komunikasi yang terjadi antara Bhabinkamtibmas dengan warga di desa Karang Taliwang. Seorang informan, Bunyamin mengungkapkan pandangan, seperti dalam petikan wawancara berikut ini.

“kami sudah mengenal pak bhabin sebelum beliau menjabat sebagai bhabin. Kami juga yang mengusulkan agar beliau menjadi Bhabin di sini. Keberadaan Bhabinkamtibmas sangat membantu masyarakat terutama dalam menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan. Semua yang berkaitan dengan kamtibmas sangat beliau perhatikan. Kebetulan istri beliau dari Karang Taliwang sehingga beliau cukup dekat dengan warga disini dan sudah memahami kondisi

lingkungan. Komunikasi beliau dengan warga disini juga sangat , kehadiran Bhabin membuat kami merasa diperhatikan dan memiliki tempat untuk menyampaikan keluhan atau kekhawatiran terkait konflik yang terjadi saat itu. Apabila ada permasalahan antar warga langkah pertama yang saya dan bhabin lakukan adalah memanggil kedua belah pihak yang berselisih untuk hadir dan duduk bersama mencari solusi. Biasanya pertemuan dilakukan di rumah ketua RT atau kepala lingkungan. Kami juga selalu melibatkan pak Bhabin dalam setiap kegiatan kemasyarakatan termasuk acara keagamaan seperti maulid, takbiran dan lainnya. Beliau juga menjadi ujung tombak keamanan lingkungan. Media yang kami gunakan untuk berkomunikasi saat ini menggunakan whatapps. Dalam menyelesaikan masalah pak bhabin juga selalu melibatkan tokoh-tokoh penting, apabila yang berselisih anak muda pak Bhabin akan melibatkan tokoh pemuda, apabila berkaitan dengan agama kami akan berkonsultasi dengan tokoh agama”.

Berdasarkan ungkapan yang disampaikan oleh informn di atas bahwa jalinan komunikasi antara bhabinkamtibmas dengan warga sudah terjalin sebelum beliau menjabat sebagai bhabinkamtibmas jadi secara sosial beliau sudah diterima dengan baik. Bhabinkamtibmas juga selalu dilibatkan dalam setiap kegiatan di wilayah Karang Taliwang, baik kegiatan keagamaan, sosial atau yang lainnya hal ini menunjukkan sikap empati Bhabinkamtibmas terhadap setiap kegiatan warga Karang Taliwang dan keterbukaan masyarakat terhadap tugas Bhabinkamtibmas. Dalam menyelesaikan permasalahan, bhabinkamtibmas selalu melakukan komunikasi dua arah, selain melibatkan pihak yang berkonflik, bhabin juga melibatkan para tokoh agama dan tokoh pemuda guna berkordinasi dan bekerjasama menyelesaikan permasalahan yang ada. Kehadiran Bhabinkamtibmas mampu membuat warga merasa aman di tengah-tengah konflik yang terjadi antara Monjok dan Karang Taliwang. Bersinergi dengan hal di atas, Ahmad Yani salah seorang tokoh masyarakat di lingkungan Karang Taliwang mengungkapkan sejumlah perihal, seperti dirangkum dalam petikan wawancara berikut ini.

“Bhabin dilingkungan Karang Taliwang ini sangat baik. Beliau aktif turun ke lapangan, ke kampung-kampung, bukan hanya siang hari, tetapi pagi, sore bahkan malam hari. Kalau ada gejolak sedikit saja dikampung, beliau langsung menghubungi saya, begitu juga sebaliknya, kalau saya mengetahui ada masalah di masyarakat saya langsung menelpon beliau. Jadi komunikasi berjalan dua arah dan cepat. Kalau ada konflik beliau sangat cepat merespon, bahkan pihak polsek maupun Polres juga ikut siaga. Saat terjadi konflik komunikasi yang beliau lakukan mampu meredakan ketegangan antarwarga. Beliau tetap standby dilokasi, bergabung dengan tokoh masyarakat untuk mencari solusi. Biasanya kami berkumpul di masjid yang ada didalam kampung untuk membahas kondisi masyarakat dan keamanan lingkungan agar konflik tidak berkembang menjadi lebih besar”.

Berdasarkan ungkapan infoman di atas, bahwa bhabinkamtibmas aktif menjalin komunikasi dua arah dengan warga untuk mengetahui kondisi keamanan lingkungan. Beliau juga aktif mengunjungi warga untuk memantau keamanan dan bergerak responsif apabila ditemukan

permasalahan warga hal ini menunjukkan adanya kontinuitas hubungan komunikasi antara warga Karang Taliwang dengan Bhabinkamtibmas. Saat konflik terjadi Bhabinkamtibmas aktif melakukan dialog dengan warga terkait keamanan agar konflik tidak semakin luas.

Penguatan data terkait komunikasi antara masyarakat dengan Bhabinkamtibmas juga disampaikan oleh Abdurahman yang pada garis besarnya dirangkum dalam petikan wawancara berikut ini.

“kami sudah lama mengenal pak Bhabin, hubungan komunikasi kami sangat baik. Kami sebagai masyarakat bisa langsung menghubungi pak Bhabin kapan saja apabila ada persoalan di lingkungan, baik ada masalah maupun tidak ada masalah. Beliau selalu melakukan mediasi, diskusi dan sharing bersama warga, jadi setiap perkembangan permasalahan selalu dikomunikasikan bersama. Pak Bhabin rajin mengikuti kegiatan masyarakat termasuk sholat berjamaah. Di kelurahan ada lembaga bantuan hukum dan balai mediasi kelurahan yang selalu melibatkan pak Bhabin dalam proses penyelesaian masalah. Kami juga memiliki forum komunikasi seperti jamaah muzakarah, majelis taqlim, forum kepemudaan dan karang taruna. Melalui forum-forum tersebut biasanya informasi dan permasalahan masyarakat dibahas bersama dengan melibatkan Bhabinkamtibmas”.

Bertolak dari hasil wawancara di atas bahwa komunikasi bhabinkamtibmas dengan warga berlangsung dengan sangat baik. Keterbukaan dan kepercayaan masyarakat Karang Taliwang pada Bhabinkamtibmas ditunjukkan dengan selalu dilibatkannya Bhabinkamtibmas dalam penyelesaian konflik yang terjadi di masyarakat melalui forum-forum yang terbentuk di lingkungan Karang Taliwang. Sehingga selalu terjalin koordinasi dan kerjasama antara Bhabinkamtibmas dengan forum-forum yang ada di Karang Taliwang dalam penyelesaian permasalahan atau konflik diantara warga.

Berdasarkan data hasil wawancara yang dilakukan dengan sejumlah informan dapat ditarik benang merahnya bahwa jalinan komunikasi yang terbangun antara masyarakat dengan Bhabinkamtibmas dikategorikan relatif bagus, baik yang sifatnya verbal maupun nonverbal. Komunikasi itu sebagai wahana untuk menanggulangi terjadinya komunikasi krisis yang menjadi bagian dari penyelesaian konflik. Fenomena di atas dikaitkan dengan Teori Situasional Krisis Komunikasi, seperti yang dirumuskan oleh Timothy Coombs memiliki sejumlah unsur keserupaan. Menurut Timothy Coombs dalam teori *Situasional Crisis Communication Theory* (SCCT), krisis dapat dikelompokkan kedalam tiga kategori utama yaitu *victim cluster*, *accidental cluster* dan *preventable cluster*.

Pertama, *victim cluster* di dalamnya mengandung Atribusi tanggung jawab yang lemah, Ancaman reputasi rendah atau ringan, Krisis disebabkan oleh faktor eksternal yang terkendali atau

eksternal and uncontrollable factors, Organisasi mengalami kerugian nyata (*organizationas a damaged party*)

- (1) Atribusi tanggung jawab yang lemah dikaitkan dengan kasus yang terjadi di lokasi penelitian sesuai hasil observasi masyarakat Monjok dan Karang Taiwang memberikan ruang kepada Bhabinkamtibmas untuk menjalankan tugas memfasilitasi penyelesaian konflik dalam berbagai pertemuan atau kegiatan, mediasi. Warga bersikap kooperatif dan tidak menyampaikan tuduhan yang mengarah pada kesalahan Bhabinkamtibmas sebagai penyebab konflik. Kondisi tersebut menjelaskan bahwa tingkat atribusi tanggung jawab yang diberikan kepada bhabinkamtibmas berada pada katagori rendah/ kecil.
- (2) Ancaman reputasi rendah atau ringan dalam kaitannya dengan kasus di lokasi penelitian sesuai dengan hasil observasi selama proses penanganan konflik Bhabinkamtibmas tetap aktif melakukan patroli sambang, dialog, tidak ditemukan penolakan masyarakat terhadap kehadiran Bhabinkamtibmas sehingga ancaman reputasi Bhabinkamtibmas berada pada katagori rendah atau ringan.
- (3) Krisis di sebabkan oleh faktor eksternal yang terkendali atau *eksternal and uncontrollable factors* dalam kasus di lokasi penelitian sesuai dengan hasil observasi Bhabinkamtibmas hadir melaksanakan pengamanan, membangun komunikasi dengan tokoh masyarakat, tokoh agama dan tokoh pemuda memfasilitasi penyelesaian konflik melalui musyawarah. Bhabinkamtibmas dipandang sebagai pihak yang berupaya mengendalikan situasi dan menyeimbangkan kondisi keamanan sehingga penyebab krisis dikategorikan berasal dari faktor eksternal.
- (4) Organisasi mengalami kerugian nyata (*organizationas a damaged party*) berdasarkan hasil observasi selama konflik berlangsung, intensitas kegiatan pengamanan, sambang, patroli, mediasi serta pembinaan masyarakat mengalami peningkatan. Bhabinkamtibmas membutuhkan lebih banyak tenaga, waktu dan sumber daya untuk menjaga dan mencegah meluasnya konflik.

Kedua, accidental cluster yang melibatkan krisis terjadi tanpa unsur kesengajaan, Tanggung jawab organisasi berada pada tingkat sedang (minimal hingga *moderate attribution of responbility*), Kesalahan teknis atau operasional, Kecelakaan yang berkaitan dengan organisasi terdapat potensi kerugian bagi stakeholder.

- (1) Krisis terjadi tanpa unsur kesengajaan dalam kasus di lokasi penelitian diperoleh dari hasil observasi lapangan menunjukkan konflik antara warga Monjok dan Karang taliwang

muncul akibat keadaan yang berkembang secara spontan dan berada diluar kendali organisasi. Dimana kegiatan sambang, pemecahan masalah dan dialog langsung sudah dilaksanakan oleh Bhabinkamtibmas yang bertugas di kedua wilayah baik Monjok dan Karang Taliwang.

- (2) Tanggung jawab organisasi berada pada tingkat sedang (minimal hingga *moderate attribution of responsibility*) berdasarkan hasil observasi di lapangan, perselisihan antar warga Monjok dan Karang Taliwang yang berkembang menjadi konflik karena adanya kesalahfahaman dan penyebaran informasi yang kurang akurat, masyarakat tetap memiliki harapan agar Bhabinkamtibmas mampu mengendalikan situasi, memberikan rasa aman serta memfasilitasi penyelesaian konflik secara cepat dan adil dengan kegiatan nyata dalam bentuk sambang warga dan pengamatan kegiatan masyarakat.
- (3) Kesalahan teknis atau operasional sesuai hasil observasi proses penyelesaian konflik antara Monjok dan Karang taliwang tidak terdapat kendala teknis atau operasional yang dipengaruhi oleh situasi lapangan yang berkembang sangat cepat.
- (4) Kecelakaan yang berkaitan dengan organisasi terdapat potensi kerugian bagi stakeholder berdasarkan hasil observasi potensi kerugian bagi berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) seperti masyarakat, pemerintah daerah, tokoh masyarakat, pelaku usaha dan lain-lain. Eskalasi konflik berpotensi mengganggu keamanan dan ketertiban masyarakat, menimbulkan rasa takut, menghambat aktivitas ekonomi, mengganggu hubungan sosial antar warga.

Ketiga, Preventable cluster melibatkan sejumlah aspek yang meliputi Pelanggaran terhadap aturan atau standar dan tanggung jawab organisasi dinilai tinggi oleh publik.

- (1) Pelanggaran terhadap aturan atau standar berdasarkan hasil observasi, wawancara dan analisis dokumen bahwa indikator terdapat unsur kelalaian organisasi. Pelanggaran terhadap aturan atau standar, tindakan yang disengaja atau sadar, pada *preventable cluster* tidak terpenuhi dalam kasus konflik Monjok dan Karang Taliwang.
- (2) tanggung jawab organisasi dinilai tinggi oleh publik sesuai dengan data hasil observasi di lapangan, pada saat konflik masyarakat cenderung mengharapkan kehadiran aparat secara cepat untuk menghentikan konflik yang terjadi melalui kegiatan sambang, dialog langsung, pengamanan kegiatan masyarakat dan mediasi antar tokoh masyarakat, tokoh agama dan tokoh pemuda.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai komunikasi krisis Bhabinkamtibmas dalam penyelesaian konflik sosial studi kasus konflik Monjok dan Karang Taliwang di Kota Mataram diperoleh kesimpulan bahwa jalinan komunikasi krisis yang dilakukan Bhabinkamtibmas dalam penyelesaian konflik sosial antara masyarakat Monjok dan Karang Taliwang berlangsung secara interpersonal, dialogis, humanis, dan berkesinambungan dengan cara membangun komunikasi melalui pendekatan persuasif, dialog, mediasi, kunjungan langsung, serta koordinasi dengan tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh pemuda, pemerintah kelurahan, dan Babinsa. Koordinasi lebih sering dilakukan guna mencegah terjadinya kesalahfahaman yang dapat memicu konflik lanjutan. Bhabinkamtibmas harus memiliki kompetensi antar budaya, empati, luwes berkomunikasi serta obyektif dalam penanganan konflik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiansah, W., Apsari, N. C., & Raharjo, S. T. (2019). *Resolusi Konflik Agraria Di Desa Genteng Kecamatan Sukasari Kabupaten Sumedang*. Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik, 1(1), 1. <https://doi.org/10.24198/jkrk.v1i1.20887>
- Akbar, Lalu Mulkan Thariq. 2025. *Mitigasi Resiko konflik Antar Desa di Kabupaten Lombok Tengah Provinsi NTB : Studi Kasus di Desa Ketare, Segala Anyar dan Rembitan*. IPDN tahun 2025.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi ke empat. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Bayuanggoro, D. (2024). *Pemolisian Kolaboratif dalam Penanganan Konflik Sosial: Studi Kasus Konflik Sara di Desa Mareje, Lombok Barat*. Jurnal Syntax Admiration, 5(11), 5026–5039. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i11.1837>
- Coombs, W. Timothy. 2007. *On Going Crisis Communication : Planning, Managing and Responding*. SAGE Publication.
- Galtung, Johan. 1996. *Peace by Peaceful Means : Peace and Conflict, Development and Civilization*. SAGE Publication
- Getas, I Wayan dan Gde Sukarta. 2025. *Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Profesionalisme Bhabinkamtibmas di Polres Mataram*. Jurnal Sadharananikarana Volume 7 Nomor 2 tahun 2025.
- Hamdani, M.Syam., Azman, S.Sos. I., M. I. K., & Deni Yanuar, M. I. (2019). *Komunikasi Krisis*. Hilos Tensados, 1, 1–476.
- Hariyanto, Rachmad & Bayu Suseno. 2025. *Peran Polisi Dalam Menangani konflik antar Warga di Jakarta: Perspektif Teori Pemolisian Masyarakat dan teori Smelser*. Multidi Science : Jurnal of Multidisciplinary Science Volume 2 nomor 1 Januari 2025.
- Irfantoni, Delmiati, S., & Yuspar. (2025). *Peran Bhayangkara Pembina Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Kepolisian Resor Agama Dalam Penyelesaian Konflik Sosial Pemberian Kompensasi Penggunaan Lahan Perkebunan Kelapa Sawit*. Jurnal Sakato Ekasakti Law Review, 4(1), 21–29. <https://doi.org/10.31933/jcxcf64>

- Milles, Mathew B dan Michael Huberman. 1992. *Qualitative Data Analysis*. Diterjemahkan oleh Tjep Rohandi Rosidi: pendamping Mulyarto. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia
- Moloeng, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Mursal, Ibnu Affan, M. (2022). *Peranan Polisi Dalam Pembinaan Keamanan dan Keterlibatan Masyarakat*. Meta Hukum, 1(1), 153–168.
- Nasikun. 1995. *Sistem Sosial Indonesia*. Jakarta. Raja Grafindo Persada
- Novianto, Much Katika & Iskandar Wibawa. 2026. *Peran Bhabinkamtibmas Dalam Pnyelesaian Konflik Sosial di Wilayah Hukum Polsek Mejobo Kudus*. Judge : Jurnal Hukum Volume 06 Nomor 07 2026.
- Prayogi, A., Nasrullah, R., Setiawan, S., & Setyawan, M. A. (2025). *The Concept of Conflict and the Theory of Social Conflict in Karl Marx ' s Thought Konsep Konflik dan Teori Konflik Sosial dalam Pemikiran Karl Marx*. 1(1), 1–11.
- Putra, Muhamad Akbar Magistra. 2024. *Peningkatan Mediasi Penal Polri Melalui Sertifikasi Mediator Konflik Untuk Bhabinkamtibmas*. Jurnal Ilmu Kepolisian Volume 18 Nomor 3 tahun 2024.
- Rahanra, F., & Kasihuw, R. (2024). *Peran Bhabinkamtibmas Polri Dalam Upaya Menciptakan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat Desa (Studi Kasus Pada Polsek Pulau Kei Besar Kab. Maluku Tenggara)*. MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin, 2(3), 1557–1563. <https://doi.org/10.60126/maras.v2i3.438>
- Rahmatullah, Iga., Syarifudin & Hairil Waidi, H. (2023). *Konflik Komunal Antar Warga Desa Renda Dan Desa Ngali (Studi Di Kec. Belo Kab. Bima)*. Jurnal SocEd Sasambo, 1 nomor 2, 4–6
- Ramadani, S. (2023). *Peran Bhayangkara Pembina Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Dalam Penyelesaian Tindak Pidana Perkelahian Antar Masyarakat Desa Dengan Menggunakan Pendekatan Keadilan Restoratif*. INNOVATIVE : Journal Of Social Science Research, 3(6), 1435–1445.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung. Alfabeta
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*
- Sunarso, Budi. 2023. *Resolusi Konflik Sosial*. Cv Adanu Abimata. Jawa Barat.
- Sutopo, H.B. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. Surakarta. UNS Press
- Tahir, M. (2017). *Analisis Konflik Antar Desa Samili Dengan Masyarakat Desa Dadibou Di Kecamatan Woha Kabupaten Bima Tahun 2016*. Jurnal Pendidikan IPS, LPPM STKIP Taman Siswa Bima, 7(1), 49–54.
- Tajudin, Muhamad Saleh., Mohd. Azizudin, Mohd. Sani, dan Andi Tentri Yeyeng. 2016. *Berbagai Kasus Konflik di Indonesia*. Sulasena Volume 10 nomor 1 tahun 2016.
- Wahid, A. W., & Galih Rinenda Putra. (2021). *Pendekatan Problem Solving Bhabinkamtibmas Dalam Pembinaan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Di Desa Bunder Kecamatan Susukan Kabupaten Cirebon*. Risalah Hukum, 17, 26–43. <https://doi.org/10.30872/risalah.v17i1.491>
- Yaqinah, S. N. (2019). *Resolusi Konflik Sosial Melalui Pendekatan Komunikasi Di Lingkungan Monjok Dan Karang Taliwang kota Mataram*. Mediakita, 3 nomor 1, 1–20.
- Yin, Robert K. 2023. *Case Study Riset : Design and methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE
- Yuniarti. (2018). *Upaya Penanganan Konflik Sosial di Kalimantan Timur (Studi Kasus: Samarinda, Balikpapan, Kutai Timur)*. Jurnal Paradigma, 7(3), 2. <https://docplayer.info/122936406-Upaya-penanganan-konflik-sosial-di-kalimantan-timur-studi-kasus-samarinda-balikpapan-kutai-timur.html>

Zaenab, 2025. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif Perspektif Kekinian*. Penerbit Deepublisher Yogyakarta. Indonesia.

Dokumen-dokumen

Bag. Ops Polresta Mataram tahun 2024 tentang data konflik desa Monjok dan Karang Taliwang di Kota Mataram

Keputusan Walikota Mataram nomor 20/KPTS/2001 tanggal 3 Juni 2001 tentang tugas pokok dan fungsi kecamatan

Peraturan Kapolri nomor 3 tahun 2015 tentang pemolisian masyarakat bhabinkamtibmas

Peraturan Daerah nomor 17 tahun 2000 tentang perubahan nama Kotamadya Mataram

Peraturan Menteri PAN & RB nomor 29 tahun 2011 tentang pedoman pengelolaan komunikasi krisis di lingkungan instansi pemerintah

Peraturan Kapolri nomor 7 tahun 2021 tentang tugas pokok Bhabinkamtibmas

Peraturan Menteri PAN RB Republik Indonesia No. 29 tahun 2011 tentang pedoman umum pengelolaan komunikasi krisis di lingkungan instansi pemerintah.

Surat Keputusan Kapolri nomor 8/XI/2009 tanggal 24 November 2009 tentang perubahan buku petunjuk lapangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945

Undang-undang Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 7 tahun 2012 tentang penanganan konflik sosial

Undang-undang no 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Undang-undang nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah

Undang-undang nomor 3 tahun 2007 tanggal 3 Februari 2007 tentang pemekaran kecamatan dan kelurahan