


**MODUL
04****PETUGAS POLMAS DAN
PENANGANAN KONFLIK****4 JP (180 Menit)**

	PENGANTAR
	<p>Dalam modul ini membahas materi tentang pengertian konflik, kerangka pengelolaan konflik, faktor penyebab konflik keterampilan yang dibutuhkan seorang polmas, strategi menanganani konflik, 8 Langkah negosiasi taktis dan 5 langkah rencana negosiasi taktis.</p> <p>Tujuannya adalah agar peserta didik mampu dalam penanganan konflik guna memecahkan masalah yang dihadapi.</p>


	KOMPETENSI DASAR
	<p>Mampu dalam penanganan konflik.</p> <p>Indikator hasil belajar :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan pengertian konflik. 2. Menjelaskan dua kerangka pengelolaan konflik. 3. Menjelaskan faktor penyebab konflik. 4. Menjelaskan keterampilan yang dibutuhkan petugas polmas. 5. Menjelaskan strategi menanganani konflik. 6. Mempraktekkan 8 langkah negosiasi taktis. 7. Mempraktekkan 5 langkah rencana negosiasi taktis. 8. Mempraktekkan 5 langkah teknik negosiasi.


	MATERI PELAJARAN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pokok bahasan : Penanganan konflik. 2. Sub pokok bahasan : <ol style="list-style-type: none"> a. pengertian konflik. b. dua kerangka pengelolaan konflik.


	<ul style="list-style-type: none"> c. faktor penyebab konflik. d. keterampilan yang dibutuhkan seorang polmas. e. strategi menanganani konflik. f. 8 langkah negosiasi taktis. g. 5 langkah rencana negosiasi taktis..
--	---


	METODE PEMBELAJARAN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ceramah digunakan untuk menjelaskan tentang pengertian konflik, dua kerangka pengelolaan konflik, faktor penyebab konflik dan keterampilan yang dibutuhkan seorang polmas. 2. <i>Brain storming</i> (curah pendapat) digunakan untuk membahas faktor penyebab konflik, keterampilan yang dibutuhkan seorang polmas dan strategi menanganani konflik. 3. Diskusi digunakan untuk membahas Ketrampilan petugas Polmas dan Strategi menangani Konflik 4. Praktek digunakan untuk mempraktekkan 5 langkah rencana negosiasi taktis

	ALAT/MEDIA, BAHAN DAN SUMBER BELAJAR
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat/Media <ul style="list-style-type: none"> h. <i>Whiteboard</i>. i. <i>Flipchart</i>. j. Komputer/laptop. k. LCD dan <i>screen</i>. 2. Bahan <ul style="list-style-type: none"> a. Kertas/Flipchart b. Alat tulis. 3. Sumber belajar Hanjar Polmas

	<h2>PROSES PEMBELAJARAN</h2>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tahap awal : 10 menit <ol style="list-style-type: none"> a. Mengabsen serdik b. Menyamakan persepsi materi yang akan di sampaikan c. Merefleksi materi yang sudah disampaikan. 2. Tahap inti : 160 menit <ol style="list-style-type: none"> a. Pendidik mengeksplere pengertian konflik sambil menayangkan slide. b. Pendidik menjelaskan dua kerangka managemen konflik sambil menayangkan slide. c. Pendidik bertanya kepada serdik secara bergantian apa penyebab konflik, hasil disandingkan dengan slide dan gadik menjelaskan kembali d. Pendidik menjelaskan, bertanya dan memberikan contoh delapan dan lima langkah negosiasi taktis. e. pendidik memperagakan lima langkah negosiasi taktis. f. Serdik mendengarkan, menjawab, memperhatikan pendidik. g. Peserta didik mempraktekan yang telah di peragaan oleh pendidik 3. Tahap akhir : 10 menit. <ol style="list-style-type: none"> a. Penguatan materi : Pendidik memberikan ulasan secara umum terkait dengan proses pembelajaran dan hasil diskusi. b. Review/cek penguasaan materi .

	<h2>TAGIHAN/TUGAS</h2>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik meresume materi yang telah disampaikan. 2. Peserta didik mengumpulkan hasil diskusi perorangan secara langsung maupun <i>e-learning/print out/tulis tangan</i>. 3. Laporan diserahkan dalam bentuk catatan kepada pendidik.

	<h2 style="text-align: center;">LEMBAR KEGIATAN</h2>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembar resume 2. Lembar diskusi : <ol style="list-style-type: none"> a. Kelompok 1 membahas tentang konflik. b. Kelompok 2 membahas tentang keterampilan petugas polmas. c. Kelompok 3 membahas tentang strategi menangani konflik.

	<h2 style="text-align: center;">BAHAN BACAAN</h2>
	<h3 style="text-align: center;">PETUGAS PERPOLISIAN MASYARAKAT DAN PENANGANAN KONFLIK</h3> <p>Namun demikian, konflik tidak selamanya buruk. Biasanya konflik berasal dari perbedaan pendapat. Maklum, tidak ada dua orang berbeda yang melihat dunia dengan sudut pandang yang sepenuhnya sama. Perbedaan pendapat adalah hal yang wajar. Mungkin saja, seseorang yang selalu menyetujui pendapat Anda, hanya mengatakan apa yang ingin Anda dengar dan bukan mengungkapkan apa yang dia anggap benar. Seorang petugas Polmas harus selalu menyadari perihal “perbedaan cara pandang” ini. Sering kali akar permasalahan yang memicu konflik dalam masyarakat adalah perbedaan cara pandang.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian Konflik Konflik dalam masyarakat adalah perbedaan pendapat yang wajar. Perbedaan ini dikarenakan individu-individu atau kelompok-kelompok yang ada, berbeda sikap, kepercayaan, nilai-nilai, atau kepentingan. Konflik selalu dianggap buruk karena adanya aspek emosional di dalam konflik. Ketika terjadi konflik, hal yang pasti ialah terdapat perbedaan pendapat yang besar antara dua orang atau lebih. Konflik biasanya berhubungan dengan kepentingan atau ide yang secara pribadi sangat berarti bagi salah satu atau kedua belah pihak yang terlibat. 2. Dua kerangka pengelolaan konflik : <ol style="list-style-type: none"> a. Menyelesaikan konflik dalam hubungan pada kemitraan antara polisi (polki/polwan) dengan masyarakat. Sering ada konflik antara berbagai kelompok kepentingan masyarakat yang dibawa ke dalam forum kemitraan polisi masyarakat.

- b. Menyelesaikan konflik yang berkaitan dengan tugas-tugas penegakan hukum anggota polisi. Konflik sering terjadi ketika berurusan dengan orang-orang yang berkepribadian sulit dalam investigasi, menegakan hukum, dan menangkap tersangka yang dipercaya telah melakukan kejahatan.

Adanya dua kerangka konflik ini merupakan fakta di lapangan. Polmas berkaitan dengan keduanya dalam tugas-tugas penegakan hukum dan bekerjasama dengan masyarakat dalam sebuah kemitraan untuk memberantas kejahatan.

Konflik yang tidak terpecahkan dapat mengarah kepada kekerasan dan pembangkangan. Kunci untuk menangani konflik secara efektif adalah dengan mempelajari keterampilan-keterampilan yang dibutuhkan untuk menjadi “manajer konflik” dalam dua kerangka konflik di atas.

Konflik dapat juga berasal dari persaingan masa lalu dan perbedaan kepribadian. Penyebab konflik lainnya adalah ketika usaha negosiasi dilakukan pada waktu yang tidak tepat atau sebelumnya informasi yang dibutuhkan diperoleh.

- a. Unsur-unsur Konflik
Apa penyebab konflik ?
- 1) Kebutuhan
 - 2) Persepsi yang Berbeda Mengenai sebuah Masalah
 - 3) Wewenang
 - 4) Nilai

Sebenarnya konflik dalam masyarakat tidak selamanya negatif. Bahkan, konflik dapat menjadi konflik yang sehat, tentu jika dikelola secara efektif.

Konflik yang sehat dapat menghasilkan

- 1) Pertumbuhan inovasi
- 2) Cara berpikir baru
- 3) Toleransi atas perbedaan

Jika konflik dapat dipahami, maka konflik tersebut dapat dikelola secara efektif, dengan meraih konsensus yang memenuhi kepentingan individu dan masyarakat. Mengelola konflik dapat menghasilkan manfaat bagi kedua belah pihak dan dapat juga memperkuat hubungan. Tujuannya adalah sama-sama “menang” dengan memperoleh setidaknya sebagian dari kepentingan masing-masing.

	<p>b. Faktor-faktor yang Meningkatkan Konflik dalam Masyarakat Petugas kepolisian harus menyadari kenyataan bahwa selain faktor-faktor penyebab konflik seperti yang disebutkan diatas, ada juga faktor-faktor lain, yang memperbesar konflik. Faktor-faktor tersebut adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kemacetan Komunikasi 2) Perbedaan Aspirasi dalam Masyarakat 3) Persepsi yang Berbeda-beda 4) Perubahan Strategi 5) Kelompok dan Perkumpulan Sosial <p>3. Konflik dan Kekerasan</p> <p>Konflik dalam masyarakat memang tidak selamanya negatif. Namun, jika tidak ditangani, konflik dapat mengakibatkan kekerasan terhadap publik, bahkan kekerasan yang terorganisir. Oleh karena itu, penting bagi anggota polisi untuk menyadari faktor-faktor yang dapat mengubah konflik menjadi kekerasan. Beberapa tanda konflik tersebut adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Meningkatkan frustrasi, ancaman, dan intimidasi. b. Tidak adanya forum, prosedur, atau pihak ke-tiga yang dapat dipercaya. c. Di terimanya ideologi kekerasan (“kekerasan dapat digunakan”) d. Kontrol sosial yang lemah (masyarakat/keluarga tidak mencegah konflik yang berbahaya). e. Hilangnya norma-norma kelompok, agama dan budaya. f. Tidak adanya alternatif solusi atas masalah yang dapat diterima semua pihak. g. Adanya persepsi akan adanya ketidakadilan. h. Adanya persepsi bahwa tidak ada tanggung jawab atas diri sendiri. i. Adanya persepsi pihak lain bertindak tidak manusiawi. j. Adanya sejarah kekerasan. <p>4. Keterampilan umum yang dibutuhkan dalam Menangani Konflik</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Keterampilan IPS b. Keterampilan Komunikasi c. Keterampilan memecahkan masalah d. Keterampilan kepemimpinan e. Keterampilan membangun tim f. Keterampilan Negosiasi
--	---

5. Strategi Penanganan Konflik

Anggota polisi, berdasarkan sifat tugas, selalu secara langsung berhadapan dengan penjahat. Petugas polisi tidak akan sanggup hanya fokus pada sikap penjahat karena fokus semacam ini tidak akan sanggup menangani konflik yang nyata. Penting bagi petugas polisi mengidentifikasi hal-hal yang dapat memicu konflik, bertindak preventif, dan dengan demikian mengurangi kemungkinan terjadinya konflik. Ini adalah cara lain untuk menjelaskan apa yang telah dibahas sebelumnya. Bahwa petugas Polmas tidak hanya melakukan tindakan penegakan hukum semata tetapi juga menangani masalah sosial dan mengendalikan suasana yang bisa memicu konflik.

Mengenali Cara-cara Penanganan Konflik. Solusi - solusi yang sebenarnya berimplikasi jangka panjang yaitu :

- a. Menghindar
- b. Mengakomodasi
- c. Bersaing
- d. Berkompromi
- e. Kolaborasi

6. Negosiasi dan Menangani Konflik dalam Penegakan Hukum

Petugas kepolisian harus mempelajari tentang keterampilan bernegosiasi yang efektif. Karena mereka banyak menghabiskan waktu untuk bernegosiasi dan mediasi dengan pihak-pihak yang terlibat konflik. Kadang-kadang anggota polisi juga sering menghadapi konflik secara langsung, dalam situasi taktis, ketika berurusan dengan orang-orang yang melakukan kejahatan atau melanggar hukum.

Polisi harus mendapatkan kerja sama dalam hal :

- a. Mendapatkan informasi dan indentifikasi.
- b. Upaya mematuhi perintah petugas demi keselamatan itu sendiri atau rekan.
- c. hal permintaan lainnya yang diperlukan untuk melakukan penangkapan atau memberikan bukti pelanggaran.

Dalam situasi taktis seperti ini, kadang-kadang polisi harus berurusan dengan orang-orang yang konfrontatif atau orang-orang yang "sulit". Rencana negosiasi taktis dibutuhkan untuk kontak-kontak seperti ini, bahkan juga untuk orang-orang yang tidak bersifat konfrontatif (bersedia berkerjasama). Gunakan "rencana-rencana" ini daripada menangani suatu keadaan tanpa memiliki strategi yang jelas. Bila strategi tidak jelas, pada akhirnya dapat "memaksa" anggota polisi masuk dalam satu keadaan yang memaksa petugas menggunakan kekerasan fisik.

	<p>d. Penggunaan Negosiasi dalam Situasi Penegakan Hukum Taktis</p> <p>Negosiasi dalam “kerangka” ke –dua dari penangan konflik secara substansi berbeda dengan negosiasi yang melibatkan orang lain dalam Polmas (menolong anggota masyarakat menyelesaikan konflik). Kerangka baru dalam penanganan konflik ini melibatkan situasi taktis, dimana konflik timbul bukan karena perbedaan pendapat, nilai atau budaya, tetapi karena terjadi pelanggaran hukum. Petugas kepolisian memiliki tanggung jawab legal untuk melaksanakan penegakan hukum.</p> <p>Negosiasi dibutuhkan ketika berhadapan dengan seorang pelaku yang tidak mau mematuhi peringatan atau perintah pada saat ia ditangkap. Atau, ketika polisi mengeluarkan kartu pernyataan pelanggaran, atau tindakan lain yang melibatkan tugas-tugas seorang polisi. Tujuan negosiasi bukan kompromi yang dinegosiasikan, tetapi agar pelaku mematuhi perintah, permintaan, atau peringatan polisi secara sukarela. Namun yang harus diingat, isu penting dalam negosiasi adalah pengakuan terhadap Hak Asasi Manusia dan keselamatan fisik polisi maupun pelaku.</p> <p>Walaupun fokus melakukan negosiasi berbeda dalam situasi yang taktis, topik-topik yang telah dibahas sebelumnya seperti “Ciri-ciri Penanganan konflik”, “Keterampilan dan Kepribadian”, “Kualitas untuk membangun kepercayaan dalam masyarakat”, dan “Langkah-langkah menyelesaikan konflik dengan orang lain”, juga berlaku dalam penegakan hukum taktis. Anda akan melihat ciri-ciri dan kualitas ini dalam dua rencana negosiasi taktis yang berikut.</p> <p>e. Menang dengan Kata-kata dalam Situasi Taktis</p> <p>Seorang polisi Amerika bernama George Thompson menciptakan program komunikasi taktis bagi polisi, dengan nama “Verbal Judo”. Dr. Thompson memperoleh gelar dokternya dibidang komunikasi. Beliau juga memegang sabuk hitam judo. Dr. Thompson menggunakan prinsip-prinsip filosofi beladiri Asia tersebut yang diterapkan dalam komunikasi pada situasi taktis yang dihadapi polisi.</p> <p>“Judo” dalam bahasa Jepang berarti “cara yang halus”. Thompson menjelaskan bahwa verbal Judo ini menekankan beberapa konsep penting. Satu yang paling penting adalah “rasa hormat” sopan santun”. Walaupun pendekar samurai di Jepang sangat mahir menggunakan keahlian beladiri, mereka tidak menganggap remeh kesantunan dan rasa hormat.</p>
--	--

Berikut ini adalah dua perencanaan negosiasi “Verbal Judo” yang dapat digunakan oleh polisi dalam situasi taktis :

- 1) Delapan langkah perencanaan negosiasi taktis.
- 2) Lima langkah perencanaan negosiasi taktis untuk orang-orang yang sulit.

Tujuan perencanaan ini adalah untuk membantu polisi dalam situasi penegakan hukum taktis. “Memang dengan kata-kata,” akan menyebabkan sipelaku mematuhi perintah dan dengan demikian maka penggunaan kekerasan fisik dapat dihindari.

7. **Delapan Langkah Perencanaan Negosiasi Taktis**

Rencana negosiasi taktis dapat digunakan untuk menghentikan kendaraan di jalan raya, mewawancari orang yang dicurigai, atau keadaan lain dimana polisi harus mendekati orang-orang tertentu dalam masyarakat. Langkah-langkah ini adalah sebagai berikut :

- a. Ketemu dan Menyapa
- b. Perkenalkan diri Anda
- c. Memberi penjelasan kepada Orang yang Ditangkap, tentang alasan mengapa mereka dihentikan / ditahan
- d. Tanyakan pada orang tersebut mengapa pelanggaran terjadi
- e. Minta SIM (dalam kasus pelanggaran lalu lintas) atau KTP, atau Kartu Identitas Lain
- f. Minta surat-surat Registrasi Kendaraan Bermotor (STNK) dan tanyakan dimana mereka meletakkannya di dalam mobil
- g. segera mengambil kesimpulan tentang situasi yang akan dihadapi
- h. Akhiri pembicaraan dengan kalimat penutup yang efektif dan “nada yang positif” Manfaat Delapan Langkah Perencanaan Negosiasi Taktis adalah :Meningkatkan profesionalisme Polisi melalui pendekatan profesional maka polisi terlihat dan terdengar melakukan pekerjaannya dengan profesional. Orang-orang yang melihat dan mendengar akan mendapat kesan yang lebih baik tentang polisi.
- i. Membantu “menyelamatkan” ketika melakukan kontak- Profesionalisme dan sopan santun mengurangi amarah dan permusuhan.
- j. Mengurangi pengaduan atau keluhan warga masyarakat terhadap Polisi Profesionalisme membangun kepercayaan dalam masyarakat.
- k. Mengurangi rasa tertekan dalam pribadi polisi – And tidak pernah “kehilangan kata-kata” tetapi akan selalu tahu apa yang akan Anda katakan dan apa yang akan Anda lakukan.

8. Lima Langkah Perencanaan Negosiasi Taktis untuk Orang-orang yang Konfrontatif

“Verbal Judo” digunakan ketika polisi menemukan perlawanan dalam menghadapi seseorang dalam situasi taktis. Seperti dalam Judo, ketika kita menghadapi penolakan fisik, reaksi yang baik bukan menolak balik, tetapi dengan “menyerah” atau menghindari penolakan.

Menggunakan kekuatan lawan dan mengalahkannya. Orang yang melakukan pelanggaran hukum sering kali menggunakan “kata” sebagai senjata. Dengan Kelima Langkah ini petugas akan dapat menangkis kata-kata yang mengandung amarah dan kemudian “mengalahkan” orang-orang yang konfrontatif.

Dalam menerapkan Lima Langkah, ada dampak psikologi yang cenderung tidak saja memperkecil kemungkinan adanya kontak dengan orang yang konfrontatif, tetapi juga menenangkan emosi orang bersangkutan. Tentu saja, ada saat-saat dimana permainan kata tidak berhasil. Ini bisa saja disebabkan karena memang orang tersebut sudah berniat untuk melakukan perlawanan, karena sedang di bawah pengaruh alkohol, bingung, atau alasan-alasan psikologis lainnya.

Lima Langkah dalam Perencanaan Negosiasi Taktis untuk Orang-orang yang Konfrontatif adalah sebagai berikut :


- a. Minta atau perintahkan untuk mengikuti perintah
- b. Jelaskan mengapa anda bertanya atau sebutkan tujuan profesional anda
- c. Menawarkan alternatif
- d. Tanyakan, apakah ada hal-hal yang bisa anda katakan untuk membuat orang tersebut mau bekerjasama
- e. Bertindak



RANGKUMAN

1. Konflik dalam masyarakat adalah perbedaan pendapat yang wajar. Perbedaan ini dikarenakan individu-individu atau kelompok-kelompok yang ada, berbeda sikap, kepercayaan, nilai-nilai, atau kepentingan
2. Konflik dapat juga berasal dari persaingan masa lalu dan perbedaan kepribadian
3. penyebab konflik adalah Kebutuhan, Persepsi yang Berbeda Mengenai sebuah Masalah, Wewenang dan Nilai.

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Solusi - solusi yang sebenarnya berimplikasi jangka panjang yaitu Menghindar, Mengakomodasi, Bersaing, Berkompromi dan Kolaborasi 5. Polisi harus mendapatkan kerja sama dalam mendapatkan informasi dan indentifikasi. 6. Verbal Judo” digunakan ketika polisi menemukan perlawanan dalam menghadapi seseorang dalam situasi taktis 7. Lima Langkah dalam Perencanaan Negosiasi Taktis untuk Orang-orang yang Konfrontatif adalah sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Minta atau perintahkan untuk mengikuti perintah b. Jelaskan mengapa anda bertanya atau sebutkan tujuan profesional anda c. Menawarkan alternatif d. Tanyakan, apakah ada hal-hal yang bisa anda katakan untuk membuat orang tersebut mau bekerjasama e. Bertindak.
--	---

	<p>LATIHAN</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan pengertian konflik! 2. Menjelaskan dua kerangka pengelolaan konflik! 3. Menjelaskan faktor penyebab konflik! 4. Menjelaskan keterampilan yang dibutuhkan seorang polmas! 5. Menjelaskan strategi menanganani konflik! 6. Menjelaskan 8 langkah negosiasi taktis! 7. Menjelaskan 5 langkah rencana negosiasi taktis!