

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepolisian RI berdasarkan komplain masyarakat adalah salah satu lembaga yang memberikan pelayanan publik dan seringkali dikomplain, terlebih beberapa tahun belakangan termasuk 8 sampai 5 besar nasional. Namun demikian, Kepolisian RI juga merupakan Instansi yang dinilai amat responsif terhadap tindak lanjut atas komplain itu. Terbukti dari cepatnya mereka mengklarifikasi Ombudsman serta berniat dalam tindak lanjut laporannya, mengikutsertakan Ombudsman di beberapa aktivitas mencegah pelanggaran atas pelayanan publik. Dari substansi laporan yang masuk ke Ombudsman, yang perlu cepat diperbaiki Polri yaitu fase kedua dari pelayanan publik prima yaitu meningkatkan kompetensi SDM. Ombudsman menyebutnya memperbaiki sikap layanan. Personil kepolisian diharapkan agar memperbaiki kinerja komunikasi, kompetensi, integritas, serta keprofesionalannya

(<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel---apa-kabar-pelayanan-publik-polri->, diakses tanggal 12 November 2022).

POLRI adalah sebuah instansi pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab dalam urusan mengamankan serta menertibkan masyarakat di wilayahnya dan mempunyai kewajiban untuk melaksanakan pemerintahan yang baik dan efektif. Terkait penyelenggaraan tugasnya dalam melindungi, mengayomi serta melayani dan menegakkan hukum, masyarakat menuntut POLRI untuk bersikap profesional pada saat bertugas. Upaya memaksimalkan peran dan fungsi Polri dalam melayani masyarakat, dibuktikan oleh Presiden pada tahun 2000 yaitu dengan menetapkan agar POLRI terpisah dari struktur TNI ataupun ABRI, dan dijadikan sebagai lembaga independen serta memegang tanggung jawab secara langsung kepada Presiden. Dalam memberikan pelayanan kepada publik Polri merujuk kepada UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian RI.

Dalam aktivitas Perpolisian Masyarakat, POLRI mempunyai tugas utama yaitu menjalin komunikasi dengan masyarakat di sekitarnya. Komunikasi merupakan sebuah proses, serta aktivitas yang meliputi berbagai langkah terpisah namun berhubungan sepanjang waktu. Komunikasi juga menjadi sarana untuk mewujudkan aktivitas bersama, membangun koneksi satu sama lainnya, serta sarana untuk bertukar ide. Komunikasi manusia adalah sebuah proses yang menyertakan seseorang dalam relasi, organisasi, atau kelompok. Masyarakat membuat serta memanfaatkan informasi untuk menjalin hubungan antar mereka satu sama lain maupun dengan lingkungan mereka (Ruben & Stewart, 2013).

Bentuk pelayanan yang diberikan Polres bagi masyarakat dalam aktivitasnya khususnya pada objek penelitian yaitu Polres Majalengka misalnya layanan membuat SKCK, pengurusan SIM, memperpanjang SIM, pengurusan administrasi terkait lainnya. Menurut data dari Polres Majalengka untuk pengurusan SKCK di tahun 2021 setidaknya Polres Majalengka sudah melayani pembuatan SKCK sebanyak 13.288. Sedangkan untuk layanan pembuatan SIM berikut diuraikan data 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2019 hingga 2021 sebagaimana dalam tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Pembuatan SIM di Polres Majalengka Tahun 2019-2021

Tahun	C	A	AU	BI	BIU	BII	BIIU	Jumlah
2019	21.154	9.232	37	852	773	64	644	32.757
2020	25.297	9.405	29	675	714	40	588	36.752
2021	26.108	10.190	27	634	601	40	606	38.206

Sumber: Polres Majalengka

Menurut data tersebut terlihat bahwa angka pengurusan SIM di Polres Majalengka cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Selain dari pengurusan SIM dan SKCK, Polres Majalengka juga menangani pengurusan administrasi terkait lainnya. Pelayanan pengurusan administrasi oleh Polres Majalengka kepada masyarakat juga sudah ditunjang dengan aplikasi online, dan berbasis website serta bisa melakukan pembayaran lewat bank yang telah ditetapkan di sekitar Polres Majalengka sehingga untuk mereka yang jarak tinggalnya cukup jauh menjadi dipermudah dan tidak perlu mendatangi Polres Majalengka.

SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) tugasnya menyediakan layanan kepolisian untuk masyarakat, berupa menerima serta menangani awal laporan, melayani bantuan kepolisian, dibarengi fungsi terkait mengunjungi TKP guna pelaksanaan aktivitas pengamanan serta olah TKP menurut aturan hukum serta kebijakan yang ada.

SPKT bisa melayani:

- Laporan Polisi (LP)
- Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP)
- Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP)
- Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK)
- Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- Surat Ijin Keramaian
- Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan
- Surat Kehilangan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)
- Surat Tanda Terima Lapor Polisi (STTLP)

Pada pelayanan SPKT membantu masyarakat dalam membuat pengaduan yang terjadi. Pelayanan SPKT di Polres Majalengka terbuka dua puluh empat jam, jadi masyarakat bisa melakukan pengaduan kapan saja sesuai dengan keperluannya dan siap dilayani kapan saja. Adapula data mengenai pelayanan SPKT dibawah ini pada tahun 2020.

Tabel 1.2
Data Pelayanan SPKT di Polres Majalengka Tahun 2020

Bulan	Laporan polisi	Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan	Surat Keterangan Laporan Kehilangan	Surat Tanda pemberitahuan	Surat Keterangan Laporan Diri	Surat Ijin Keramaian
Januari	8	29	337	15	8	-
Februari	11	34	350	21	3	-
Maret	12	34	310	11	5	2
April	17	42	310	15	13	-
Mei	10	33	310	9	11	2
Juni	13	43	1107	9	12	-
Juli	12	17	738	2	12	-
Agustus	8	26	935	6	12	2
September	8	24	956	9	40	-
Oktober	15	15	946	17	16	-
November	6	33	887	19	19	1
Desember	13	22	946	19	10	1

Sumber : Polres Majalengka

Persoalan saat ini yang perlu mendapat perhatian Polres Majalengka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah membangun komunikasi interpersonal antara polri dan masyarakat. Hal ini juga sangat penting karena menyangkut layanan dalam membangun rasa aman dan nyaman masyarakat yang berada di wilayah Polres Majalengka.

Komunikasi interpersonal adalah sebuah bentuk komunikasi dimana lebih dari satu individu terlibat maupun saling terkoneksi meskipun memiliki peran berbeda. Pada dasarnya dalam sebuah komunikasi ada dua jenis peran yaitu peran formal (misalnya penegak hukum, birokrasi, pengajar dan lainnya) serta peran informal misalnya individu yang seringkali berperan sebagai pendamai ketika ada konflik dalam sebuah kelompok. Komunikasi interpersonal ini bisa terwujud pada dua individu apabila ada rasa saling memahami serta memiliki pemahaman serupa tentang cara bersikap sebagai manusia serta sadar bagaimana individu yang lain merasakannya (Rakhmawati, 2019).

Komunikasi interpersonal yang efektif antara Polres Majalengka dengan publik bisa tercapai apabila masing-masing personil Polres Majalengka dapat menjalin hubungan yang harmonis dengan publik di wilayah setempat. Kemampuan personil Polres dalam menjalin komunikasi itu menjadi unsur dari keterampilan yang perlu diterapkan oleh masing-masing personil Polres. Dengan demikian, keberhasilannya tidak luput dari pemanfaatan komunikasi interpersonal secara efektif. Sebagaimana kompetensi yang diperlukan guna mewujudkan Perpolisian Masyarakat dimana masing-masing personil Polres Majalengka dan masyarakat berkoordinasi dalam pencarian solusi bersama dari permasalahan yang dijumpai. Personil Polres Majalengka diharapkan untuk melakukan komunikasi interpersonal secara efektif sehingga terwujud hubungan yang harmonis bersama masyarakat setempat. Selain dari pada pelayanan administrasi di Polres Majalengka, ada beberapa aktivitas rutin dari satuan Sabhara Polres

Majalengka yang melibatkan komunikasi interpersonal antara personil Polres Majalengka dan masyarakat yaitu patroli kamtibmas.

Pada kenyataannya di lapangan, komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Polres Majalengka belum berjalan dengan maksimal karena minimnya interaksi pertukaran informasi atau dialog personil dengan masyarakat dan kegiatan yang melibatkan komunikasi interpersonal belum dijalankan secara intensif. Hal ini disebabkan kurangnya koordinasi yang solid antara Polres Majalengka dan masyarakatnya.

Aktivitas komunikasi interpersonal Polres merupakan komunikasi antara personil Polres sebagai aparat penegak hukum dengan individu atau kelompok masyarakat dalam bentuk dialog aktif dan saling bertukar informasi sehingga ada saling memahami satu sama lain dan umpan balik segera dari masyarakat. Komunikasi interpersonal ini dilakukan bertujuan untuk menjaga keharmonisan dengan masyarakat setempat. Kemudian masyarakat juga mendapatkan manfaat dengan dilakukannya komunikasi interpersonal ini yaitu untuk mewujudkan suasana aman dan tentram bagi masyarakat dalam wilayah tugasnya.

Menurut Kasat Sabhara Polres Majalengka AKP Erik Riskandar Patroli dialogis adalah jadwal rutin Sat Sabhara sebagai tindak lanjut atas program Kapolres Majalengka untuk pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat sertasecara intensif siang dan malam agar suasana Kamtibmas terjaga sehingga tercipta keamanan dan kenyamanan di masyarakat. Di samping itu, menekankan pentingnya saling bertukar informasi dan memotivasi masyarakat di lingkungan Polres Majalengka agar berperan aktif menjaga situasi Kamtibmas (<https://damarnews.com/warta/6555/sat-sabhara-polres-majalengka-berikan-rasa-aman-kepada-masyarakat-dengan-patroli-dialogis.html>, diakses tanggal 6 April 2022)

Ada pula komunikasi interpersonal secara tidak langsung seperti halnya spanduk yang ada pada satuan lalu lintas agar masyarakat selalu hati-hati dalam berkendara baik roda dua mau pun roda empat. contohnya yaitu “Jadilah

pelopor keselamatan berlalulintas” dan “Mau ganteng jangan pakai knalpot brong!”

Peneliti sebelumnya yang relevan dengan topik ini yaitu penelitian Tolan & Mingkid (2017). Penelitian tersebut mempergunakan metode deskriptif dengan melakukan penyelidikan secara acak terhadap 98 sampel dari wilayah Kelurahan Kleak. Pada jurnal tersebut diketahui upaya POLRI menjalin komunikasi yang efektif bisa menghasilkan respon positif oleh publik, kemudian informasi mengenai performa POLRI bisa diinformasikan lewat berbagai media komunikasi yang dimiliki oleh POLRI. Dengan penyebaran informasi tersebut, publik semakin mengerti informasi yang di update lewat media komunikasi tersebut. Komunikasi verbal ataupun komunikasi nonverbal yang dipergunakan oleh personil POLRI sangat memberikan pengaruh pada masyarakat dalam memberikan penilaian positif tersebut. Konsep citra menjadi masukan bagi institusi POLRI untuk mengevaluasi institusi POLRI secara menyeluruh, memperbaiki tugas serta tanggung jawab yang diterapkan POLRI, sehingga bisa melayani dengan lebih baik serta terus menumbuhkan citra yang positif di masyarakat (Tolan & Mingkid, 2017).

Pada penelitian Pangestu (2020), pola komunikasi yang dipergunakan oleh informan dan personil kepolisian untuk membina serta memberi penyuluhan hukum di area Polres OKU Timur memakai komunikasi interpersonal yang meliputi sikap terbuka, saling memahami, saling mendukung, empati serta kesetaraan. Sampel penelitian ini mempergunakan 1 personil Satuan Binmas Polres OKU Timur, 3 orang Informan Kepolisian serta 1 orang akademisi. Menurut hasil penelitian tersebut, diperoleh kesimpulan saat pelaksanaan sebuah rentetan aktivitas pembinaan serta penyuluhan hukum di kelurahan terukis rahayu sering adanya perubahan pada publiknya setelah dibina serta pada komunikasinya kepolisian memakai komunikasi interpersonal.

Kemudian riset Hasanah (2015) yang menyelidiki kontribusi komunikasi interpersonal untuk mengurangi tekanan masalah emosi mahasiswa dalam program

khusus IAIN. Lima dimensi utama interpersonal komunikasi adalah keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan dan kesetaraan, berasal dari persepsi humanistik. Kesimpulannya, komunikasi interpersonal memiliki kontribusi efek untuk mengurangi tekanan masalah emosi siswa dalam program khusus IAIN.

Penelitian lainnya yaitu Siregar (2017) dilakukan guna mengidentifikasi hubungan komunikasi antar pribadi dari orangtua ke anak terkait kenakalan remaja siswa SMK Negeri 2 Kota Bengkulu. Penelitian ini tergolong jenis kuantitatif korelasional, sementara teknik menganalisis datanya mempergunakan korelasi *product moment pearson*. Penelitian memakai sampel 50 orang siswa lewat teknik *purposive sampling* pada semua kelas X. Penelitian ini menemukan adanya hubungan komunikasi antar pribadi dari orangtua dengan anak dan tingkah laku kenakalan remaja. Hasilnya ada hubungan yang negatif serta signifikan dari komunikasi antar pribadi orangtua ke anak dan tingkah laku kenakalan remaja siswa yang diteliti.

Penelitian juga dilakukan oleh Patriana (2014) dalam hal ini komunikasi interpersonal antara Pembimbing Kemasyarakatan BAPAS serta keluarga anak pelaku pidana dipakai guna memperoleh informasi terarah yang tujuannya adalah menolong anak yang mempunyai permasalahan hukum. Penelitian ini menemukan komunikasi interpersonal Pembimbing Kemasyarakatan dengan keluarga anak pelaku pidana berlangsung efektif sebab terpenuhinya unsur-unsur kepercayaan, keterbukaan, rasa saling mendukung, serta empati. Komunikasi interpersonal yang efektif bisa mendatangkan rekomendasi yang tepat bagi anak yang mempunyai permasalahan hukum.

Pada penelitian Ghaisa (2020) ditujukan untuk melihat komunikasi interpersonal antara orangtua serta anak setelah bercerai. Serta mengetahui faktor yang membantu atau mengganggu komunikasi antarpribadi antara orang tua ke anak setelah bercerai. Pendekatan yang dipergunakan yaitu kualitatif dimana tipe penelitiannya memakai studi deskriptif. Penelitian ini menemukan adanya perbedaan pola komunikasi antar pribadi dari para informan. Untuk informan pertama komunikasi antar pribadi yang berjalan dalam keluarganya nampak baik

serta rukun, tidak ditemukan halangan ketika berkomunikasi dengan anak-anaknya. Sementara informan kedua komunikasi antar pribadi yang berlangsung dinilai gagal serta penuh emosi, dan berbagai halangan yang ada saat berkomunikasi diantara orangtua dengan anaknya.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah mempergunakan metode wawancara saat mengumpulkan data. Kemudian objek ditentukan pada salah satu Polres yaitu di daerah Majalengka. Penelitian ini tidak meneliti pada citra Polres Majalengka menurut persepsi publik melainkan melihat persoalan pada upaya-upaya Polres Majalengka dalam meningkatkan komunikasi interpersonal agar pelayanan Polres Majalengka kepada masyarakat menjadi lebih baik.

Melihat dari persoalan di atas maka Polres Majalengka perlu menjalin komunikasi interpersonal secara efektif dengan publik agar terbentuk hubungan yang harmonis dan koordinasi yang solid. Diharapkan dari penelitian ini bisa menemukan titik permasalahan terkait komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh anggota Polres Majalengka selama ini, sehingga bisa menemukan upaya-upaya peningkatan komunikasi interpersonal agar pelayanan Polres Majalengka kepada masyarakat menjadi semakin baik.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian, peneliti menyimpulkan rumusan masalah penelitiannya yaitu bagaimana penerapan komunikasi interpersonal antara personil dengan masyarakat dalam pelayanan di Polres Majalengka?

1.3 Tujuan Penelitian

Sementara penelitian mempunyai tujuan yaitu guna mengidentifikasi penerapan komunikasi interpersonal antara personil Polri dengan masyarakat dalam pelayanan di Polres Majalengka.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Sebagai tambahan wawasan penelitian berkaitan dengan komunikasi interpersonal oleh institusi dalam melayani masyarakat, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan teori keilmuan di bidang komunikasi. Diharapkan juga bisa menjadi referensi penelitian dalam bidang Ilmu Komunikasi berkaitan dengan komunikasi interpersonal oleh institusi dalam memberikan layanan bagi masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Sebagai masukan yang bermanfaat untuk Polres Majalengka dalam mengevaluasi komunikasi interpersonal pada setiap personilnya sehingga dapat berkomunikasi lebih efektif dan menyediakan pelayanan yang lebih maksimal bagi masyarakatnya.

3. Manfaat Sosial

Diharapkan pula agar dapat menjadi informasi tambahan bagi semua pihak yang membaca khususnya mengenai analisa komunikasi interpersonal antara personal Polri dengan masyarakat dalam pelayanan di Polres Majalengka.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada penyusunan sistematika skripsi, peneliti membaginya menjadi sejumlah bab berikut:

Bab satu mengenai pendahuluan diawali latar belakang atas permasalahan yang menggambarkan seluruh isi penelitian, kemudian menetapkan rumusan masalah yang mencakup persoalan yang sedang terjadi serta hendak dibahas. Kemudian, tujuan penelitian. Berikutnya, manfaat penelitian yang meliputi manfaat akademis, praktis serta sosial. Kemudian yang terakhir yaitu sistematika penulisan yang terdiri dari pembagian masing-masing bab yang akan diuraikan peneliti.

Bab dua berisikan tinjauan pustaka. Bagian awal pada bab ini adalah landasan teori, yang memuat kajian teori serta hasil riset yang bersumber atas riset pendahulu. Adapun teori yang diuraikan mencakup pelayanan publik, komunikasi interpersonal, dan cara menciptakan komunikasi yang efektif. Bagian kedua memaparkan mengenai kerangka teoritis guna menguraikan teori yang dipergunakan dalam membahas persoalan dalam penelitian. Kemudian kerangka berpikir memuat dasar pemikiran dari teori dan kenyataan terkait permasalahan penelitian.

Bab tiga berisikan metodologi penelitian. Bagian awal adalah paradigma penelitian terkait persepsi peneliti akan sebuah persoalan yang hendak diteliti, kemudian pendekatan penelitian, metode pengambilan informan, sumber data dimana sumber data pada penelitian ini mencakup sumber primer serta sekunder. Kemudian metode pengumpulan data dengan mengumpulkan datanya dilakukan lewat wawancara, serta *internet research* terkait persoalan penelitian. Lalu dilanjutkan dengan teknik analisis data yang dipergunakan guna memperoleh jawaban dari persoalan penelitian yang dibahas. Analisis data mencakup reduksi data, penyajian serta pengambilan data. Selanjutnya interpretasi data adalah mengkombinasikan hasil analisis guna memperoleh suatu makna atas informasi yang sudah didapat lewat riset. Terakhir yaitu keabsahan data. Dalam proses ini data dikumpulkan yang mana data sebenarnya terjadi tidak menyimpang serta bisa dipertanggungjawabkan.

Kemudian bab empat adalah pembahasan, dalam bab ini mencakup gambaran umum mengenai informan mencakup subyek penelitian serta profil pada informan. Kemudian diteruskan penyajian hasil penelitian berbentuk uraian informasi yang diperoleh lewat analisis data. Bagian akhirnya yaitu interpretasi serta bahasan tentang inti hasil menggunakan kerangka teoritis yang sudah disusun agar diperoleh makna mendalam dari persoalan yang dibahas.

Bab lima merupakan bagian akhir meliputi kesimpulan yaitu hasil akhir yang merangkum tentang hasil penelitian secara keseluruhan. Selanjutnya di bagian penutup adalah saran yang meliputi saran akademis, saran praktis serta saran sosial.

