

## **STRATEGI KOMUNIKASI SENTRAL PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT KOTA BONTANG**

**Widi Mardiyani Sitanggang<sup>1</sup>, Ainun Nimatu Rohmah<sup>2</sup>**

### ***Abstrak***

*Strategi komunikasi sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat di unit-unit kerja Polri, salah satunya Sentral Pelayanan Terpadu (SPKT). Dalam memberikan pelayanan, penerapan strategi komunikasi yang tepat merupakan salah satu penentu keberhasilan karena sentral pelayanan kepolisian terpadu merupakan gerbang utama dari kepolisian dalam menangani semua pengaduan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana strategi komunikasi SPKT Polres Bontang dalam memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat kota Bontang. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif, sumber data menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan kepolisian diunit SPKT kepada masyarakat saat ini belum berjalan sebagaimana fungsi dan aturan yang telah ditetapkan karena masih ditemukan berbagai keluhan yang berasal dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT. Berdasarkan 5 tahapan strategi komunikasi dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi belum sepenuhnya berhasil.*

**Kata Kunci:** *Kepolisian, Masyarakat, Komunikasi*

### **PENDAHULUAN**

Setiap manusia saling membutuhkan dan saling bekerja sama dalam kehidupan. Manusia juga memerlukan orang yang dapat memberikan pelayanan terhadap kebutuhan yang berkelanjutan. Sementara itu, pelayanan tidak mungkin terwujud tanpa adanya suatu organisasi yang membangun sebuah pelayanan tersebut. Salah satu institusi yang memiliki tugas pokok melayani masyarakat adalah Kepolisian Republik Indonesia (Polri).

Sebagai penyelenggara negara, Polri memiliki tujuan untuk mewujudkan masyarakat madani yang menjunjung nilai hukum, moral dan etika, demokrasi,

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman.  
Email : widisitanggang1212@gmail.com

<sup>2</sup>Dosen Dosen Pembimbing dan Staff Pengajar Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

## Strategi Komunikasi Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu Dalam Memberikan (Widi)

hak asasi manusia, transportasi, dan keadilan. Oleh sebab itu polri harus ikut mewujudkan masyarakat madani (masyarakat beradab) dengan Polri yang ideal dan profesional. Yulihasin, (2012) menyebutkan bahwa seorang Polri ideal merupakan polisi sipil yang memiliki jiwa yang profesional dan demokratis. Kata sipil menunjukkan bahwa polisi harus mengedepankan cara-cara sipil dalam memecahkan persoalan di masyarakat. Misalnya dengan dialog, pendekatan personal, komunikasi, perundingan, dan sejenisnya. Sebaliknya, polisi harus menjauhkan diri dari penggunaan kekerasan dalam menangani persoalan. Polri profesional berarti polisi bekerja dengan penghayatan. Polisi bekerja dengan semangat dan etos kerja yang tinggi sehingga dapat menunjukkan kinerja yang baik.

Dalam hal kegiatan kepolisian dalam sistem pelayanan. Diperlukan strategi untuk mendukung suatu tindakan yang dilakukan, hal ini bertujuan agar semua tindakan dan kegiatan apapun dapat berjalan sukses. Mulyana, (2016) menjelaskan bahwa strategi merupakan metode atau rencana yang dipilih untuk membawa masa depan yang diinginkan, seperti pencapaian tujuan atau solusi untuk masalah. Sedangkan Winardi, (2013) mendefinisikan strategi merupakan suatu bentuk yang mengintegrasikan tujuan-tujuan utama, kebijakan-kebijakan dan rangkaian tindakan dalam suatu organisasi menjadi suatu kesatuan yang utuh. Jadi, dapat disimpulkan bahwa strategi ialah sejumlah keputusan dan aksi yang ditujukan untuk mencapai suatu tujuan.

Winardi (2013) menjelaskan aktivitas komunikasi dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis. Keduanya dapat dibagi lagi menjadi *receptive* (yang menerima, mendengar, membawa, membaca, menerima informasi) dan *productive* (yang mengirim, berbicara, penulis memberikan informasi) Winardi, (2013). Komunikasi melibatkan konseptor, komunikasi, dan komunikator dengan segala kemampuan komunikasi untuk mempengaruhi komunikasi dengan dukungan berbagai aspek teknis dan mencapai tujuan.

Strategi komunikasi merupakan salah satu cara bagi seseorang untuk mencapai suatu tujuan dalam membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih sehingga dapat mencapai suatu perencanaan sehingga menghasilkan perubahan yang lebih baik, pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan, perencanaan dan sebuah aksi dalam aktivitas atau dalam kurun waktu tertentu Ardial, (2018). Middleton dalam Cangara, (2014) menjelaskan strategi komunikasi merupakan tindakan yang *tangible*, perbuatan yang kongkrit oleh organisasi untuk mencapai tujuan. Strategi komunikasi akan berdampak positif apabila tujuan dari suatu lembaga dapat tercapai dan perubahan perilaku masyarakat sebagai sasaran dapat diamati.

Strategi komunikasi sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat di unit-unit kerja Polri, salah satunya Sentral Pelayanan Terpadu (SPKT). Dalam memberikan pelayanan, penerapan strategi komunikasi yang tepat merupakan salah satu penentu keberhasilan karena sentral pelayanan kepolisian terpadu merupakan gerbang utama dari kepolisian dalam menangani semua pengaduan. Adapun visi dari sentral pelayanan kepolisian terpadu yaitu terwujudnya pelayanan dan ketertiban masyarakat yang prima. Dari hal tersebut

diharapkan sentral pelayanan kepolisian terpadu mampu memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanannya secara produktif agar visi dapat tercapai.

Polri merupakan salah satu instansi pemerintah yang berpengaruh terhadap masyarakat karena bertugas sebagai pelindung dan pengayom masyarakat. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia disebutkan bahwa, “pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Republik Indonesia selaku alat yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia”. Untuk menciptakan pelayanan yang prima, kualitas pelayanan Polri juga harus sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan ketentuan standar pelayanan yang ditetapkan Polri, maka hasil penilaian masyarakat yang mendapatkan predikat “C” berarti belum berhasil memberikan pelayanan publik yang prima. Beberapa hal dalam undang-undang tersebut yang menjadi standar dalam pelayanan publik yaitu bersikap humanis, bertanggung jawab, transparan dan lain sebagainya.

Pelaksanaan Pelayanan Kepolisian yang diemban oleh sentral pelayanan kepolisian terpadu harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan. Oleh karena itu, Polri terutama melalui unit SPKT harus memberikan pelayanan yang efektif yang menghasilkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk mewujudkannya dibutuhkan strategi komunikasi agar dihasilkan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat seperti humanis secara pelayanan prima.

SPKT Polres Bontang merupakan salah satu unit pelayanan masyarakat dibawah naungan Kepolisian Daerah Kalimantan Timur. Berdasarkan data dari SPKT Polres Bontang, terdapat sebanyak 278 kasus atau laporan masyarakat yang diterima dan diproses setiap harinya. Proses laporan dilakukan secara langsung di kantor SPKT atau melalui *call centre* 110. Laporan yang masuk kemudian diproses sesuai dengan ketentuan lalu laporan tersebut di tindak lanjuti oleh unit SPKT Polres Bontang. Menurut SOP, durasi proses laporan selama 1 X 24 jam harus segera di tindak lanjuti dan dilaporkan perkembangannya. Namun karena banyaknya jumlah laporan yang diterima dan terus meningkat setiap tahunnya, serta personel yang terbatas maka hanya 78% laporan yang terselesaikan setiap bulannya. Rekapitulasi kepuasan masyarakat terhadap kinerja SPKT Polres Bontang ditunjukkan pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja SPKT Polres Bontang**

No	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Tahun
1	66,9	C	C	2020
2	50	C	C	2021
3	80	B	B	2022

Sumber : Polres Bontang (2023)

Metode penilaian survei produktivitas kinerja unit SPKT Polres Bontang pada tahun 2020, 2021 dan 2022 dilakukan secara manual dengan mengisi kuesioner dan dimasukkan ke dalam kotak saran yang tersedia di dalam ruangan pelayanan SIM, SKCK, Surat Bebas Narkoba di Polres Bontang. Dari tabel 1.1 diketahui bahwa masyarakat Bontang secara umum masih belum puas terhadap produktivitas kinerja unit SPKT Polres Bontang, meskipun terdapat kenaikan nilai pada tahun 2022. Alasan keluhan masyarakat antara lain disebabkan banyaknya laporan pengaduan yang belum terselesaikan, pelayanan kurang ramah, kurangnya sarana seperti ruangan panas dan sempit. Selain itu, proses pelayanan yang lama melebihi standar pelayanan juga menjadi masalah bagi kenyamanan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti diketahui bahwa rendahnya nilai kepuasan yang diperoleh pada tahun 2021 dan 2020 disebabkan beberapa laporan pengaduan yang belum terselesaikan serta layanan yang masih belum mendapatkan nilai standar pelayanan yang sesuai dengan Undang-Undang.

Beberapa penelitian terdahulu telah melakukan analisis terkait hubungan kepuasan pelayanan dengan strategi komunikasi, salah satunya Rayasa, Sthepany dan Melinda (2019). Dalam penelitian sebelumnya tidak membahas mengenai tahapan komunikasi dalam memberikan sebuah strategi komunikasi kepada masyarakat oleh sebab itu yang akan menjadi fokus penelitian ini adalah tahapan komunikasi serta 5 tahap-tahap komunikasi strategi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana strategi komunikasi SPKT Polres Bontang dalam memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat kota Bontang.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Konsep Komunikasi***

Komunikasi adalah salah satu aktivitas yang sangat fundamental dalam kehidupan manusia. Komunikasi memiliki pengaruh yang sangat besar dalam kehidupan manusia. Drucker (dalam Cangara, 2013), menilai bahwa di negara-negara yang sudah maju, pengeluaran warganya selain untuk belanja sandang, dan pangan (makanan dan pakaian) juga dibelanjakan untuk kepentingan komunikasi.

Lebih sederhananya komunikasi dapat diartikan sebagai proses

penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan dengan maksud dan tujuan tertentu. Salah satu bentuk dari komunikasi adalah promosi, promosi merupakan faktor yang sangat penting dalam komunikasi apalagi promosi diarahkan pada bidang pemasaran. Maka dari itu promosi merupakan faktor yang sangat penting sekaligus vital dalam komunikasi.

### ***Strategi Komunikasi***

Definisi ini dikemukakan oleh (Arni, 2017) mengenai strategi komunikasi yaitu semua yang terkait mengenai rencana dan taktik atau cara yang akan dipergunakan untuk melancarkan komunikasi dengan menampilkan pengirim, pesan dan penerimanya pada proses komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Muhammad Arni, 2017). Menurut Middleton (dalam Cangara, 2019), strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran, penerima sampai pada pengaruh yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. Proses strategi komunikasi meliputi lima tahap yakni penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan.

### ***Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)***

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan pintu gerbang Kepolisian, karena sebelum kasus ditangani, di SPKT lah pengaduan dapat dijadikan sebagai kasus yang akan ditindak lanjuti. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan atau pengaduan, pelayanan bantuan atau pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku (Surat Keputusan Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu, 2022).

### ***Definisi Konseptual***

Definisi konseptual. adalah batasan konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Strategi komunikasi adalah dalam penelitian ini merupakan sebuah seni dimana melibatkan kemampuan intelegensi atau pikiran untuk membawa semua sumber daya yang tersedia dalam mencapai tujuan dengan memperoleh keuntungan yang maksimal dan efisien. Sehingga apa yang direncanakan dapat berjalan sesuai dengan target yang direncanakan. Sementara, pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah Sandar Pelayanan yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tentang standar pelayanan publik. Selanjutnya, masyarakat merupakan sejumlah orang yang berkelompok dan memiliki hidup berbudaya. Dalam penelitian ini, masyarakat Bontang merupakan orang yang berdomisili dan hidup di Kota Bontang yang bekerja baik di pemerintahan, perusahaan swasta, nelayan yang tinggal dan bekerja di lingkungan Kota Bontang.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

### ***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian dalam penelitian strategi komunikasi dengan menggunakan 5 tahapan strategi komunikasi dari Teori Middleton, yaitu :

1. Penelitian
2. Perencanaan
3. Pelaksanaan
4. Evaluasi Strategi
5. Pelaporan

### ***Sumber dan Jenis Data***

Penelitian ini menggunakan 8 orang informan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yang terdiri dari masyarakat dan informan dari petugas unit SPKT, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

### ***Teknik Analisis Data***

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data di lapangan model Miles dan Huberman. Terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan conclusion drawing/verification (menarik kesimpulan/verifikasi).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Setelah dilaksanakannya penelitian dan pengumpulan data di lapangan baik berupa wawancara atau observasi langsung maka diperoleh di sentral pelayanan kepolisian terpadu Polres Bontang. Kemampuan berkomunikasi secara efektif sangat berguna dalam memberikan solusi kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, memfasilitasi terkait keperluan untuk pelayanan yang dibutuhkan. Oleh karena itu, komunikasi sangatlah penting untuk dipahami mengingat belum semua layanan memiliki lini komunikasi yang dimobilisasi, dan komunikasi melibatkan interaksi yang melibatkan layanan kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena petugas SPKT memberikan respons kepada masyarakat sehingga diperoleh tujuan dan tindakan dalam memberikan layanan SPKT.

Komunikasi dalam memberikan pelayanan Kepolisian berlangsung secara tatap muka, dilakukan secara langsung antara petugas dengan masyarakat sehingga komunikasi berlangsung efisien. Namun, pada kenyataannya di lapangan masyarakat menilai bahwa bentuk pelayanan yang diberikan oleh

petugas SPKT kepada masyarakat masih kurang memuaskan. Tugas SPKT dalam memberikan pelayanan terkait sebuah informasi atau arahan kepada masyarakat masih kurang dipahami oleh masyarakat yang dimana dalam sebuah strategi komunikasi perlu adanya timbal balik antara komunikan dan komunikator sedangkan di sini ditemukan bahwa masyarakat tidak memahami arahan atau informasi yang diberikan kepada masyarakat itu sendiri masyarakat menilai bahwa komunikasi yang diberikan oleh petugas kurang ramah. Juga di temukan kurangnya perhatian yang penuh kepada masyarakat.

Kemudian juga masyarakat mengeluhkan terkait proses administrasi atau berkas administrasi yang menurut masyarakat saat ini masih kurang detail informasinya, kurangnya update data terkait administrasi yang seharusnya data administrasi terbaru tetapi tidak dipublikasi secara *offline* maupun *online*. Adapun keluhan lainnya terkait banyaknya laporan pengaduan yang belum terselesaikan dan kurangnya fasilitas sarana yang SPKT berikan kepada masyarakat.

Dalam hal ini unit sentral pelayanan kepolisian terpadu harus melakukan keterampilannya dalam melakukan sebuah komunikasi. Keterampilan dalam berkomunikasi mencakup semua tindakan kemanusiaan yang menghargai tubuh, pikiran dan jiwa orang lain dalam arti melihat masyarakat dengan senyum serta ramah, mendengarkan laporan masyarakat, dan merespons masyarakat dengan perasaan empati serta simpati. Tindakan ini tidak terlepas dari komunikasi dan kedekatan antara petugas SPKT dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dalam system komunikasi Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Dalam Rangka Memberikan Pelayanan kepada masyarakat bontang spkt selalu memberikan hal-hal yang terbaik dalam penyampaian informasi dalam pelayanan agar berhasil dalam memberikan informasi kepada masyarakat dalam mencapai tujuan dan sasaran.

## ***Lima Tahapan Strategi Komunikasi***

### ***1. Penelitian***

Pada tahap penelitian penulis menemukan fakta bahwa permasalahan terkait keluhan masyarakat yang antara lain yang telah dimunculkan di sub bab sebelumnya yaitu keluhan terkait pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT yang kurang ramah dan memberikan instruksi penjelasan kepada informan Nur Sionita dan Anggar Sari mengatakan hal sama terkait pelayanan yang informan terima bahwa tugas SPKT dalam memberikan pelayanan terkait sebuah informasi atau arahan kepada masyarakat masih kurang dipahami oleh masyarakat yang

Dimana dalam sebuah strategi komunikasi perlu adanya timbal balik antara komunikan dan komunikator sedangkan di sini ditemukan bahwa masyarakat tidak memahami arahan atau informasi yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat itu sendiri masyarakat menilai bahwa komunikasi yang diberikan oleh petugas kurang ramah.

Disisi lain ditemukan pula problematik lainnya terkait keluhan masyarakat terkait ribet atau berbelit-belit dalam mengurus administrasi dalam keperluan

diterima informasi pula terkait masalah proses administrasi yang masih belum jelas terkait berkas-berkas yang harus di bawa terkait beberapa urusan seperti yang ditemukan penulis pada wawancara kepada informan Nur Sionita dan Anggar Sari bahwa yang dapat disimpulkan pada wawancara diatas masyarakat mengeluhkan terkait proses administrasi atau berkas administrasi yang menurut masyarakat saat ini masih kurang detail informasinya, kurangnya update data terkait administrasi yang seharusnya data administrasi terbaru tetapi tidak terpublikasi secara offline maupun online.

Oleh sebab itu, dalam tahap penelitian ini penulis menemukan beberapa permasalahan terkait pelayanan yang diterima oleh informan tidak sesuai dengan visi dan misi SPKT itu sendiri. Selain itu ditemukan fakta bahwa masih kurangnya sarana yang menentukan kenyamanan informan dalam menerima pelayanan seperti ruangan yang sempit dan panas dan proses pelayanan yang lama melebihi standar pelayanan yang seharusnya dilakukan 1x24 jam.

## **2. *Perencanaan***

Pada tahap perencanaan penulis menemukan adanya proses penyusunan langkah-langkah ke depan yang dilakukan unit SPKT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penulis akan memberikan beberapa pernyataan dari petugas SPKT terkait apa perencanaan yang dilakukan unit SPKT untuk mencapai strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara bahwa ada masalah terkait petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat itu sendiri, sasaran yang tertuju yaitu masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT oleh sebab itu penulis menyimpulkan bahwa pada tahap strategi komunikasi yang dilakukan oleh SPKT Polres Bontang masih belum maksimal dan penulis menyimpulkan bahwa strategi perencanaan dalam mencapai tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik masih belum terpenuhi disisi petugas itu sendiri maupun aturan yang telah ada, karena walaupun telah ada aturan pelayanan itu sendiri tetapi masih ditemukan bahwa petugas itu sendiri yang disini sebagai penentu sumber (komunikator) yang penulis temukan bahwa tidak memperoleh efek yang diharapkan pada tahap perencanaan.

## **3. *Pelaksanaan***

Pada tahap pelaksanaan disini, penulis menemukan bahwa strategi yang telah dibuat unit SPKT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penulis menilai masih kurang sesuai dengan komposisi yang telah ditentukan berdasarkan teori yang dimana inti pada tahap pelaksanaan ini hanya satu yaitu untuk menyebarkan informasi kepada seluruh target sasaran yang telah ditetapkan dalam perencanaan, yang ditemukan penulis pada tahap perencanaan itu sendiri masih dinilai kurang oleh informan yaitu masyarakat karena masih ditemukan ke tidak puasan informan atau masyarakat dalam menerima pelayanan dari petugas SPKT itu sendiri, oleh sebab itu penulis



menyimpulkan bahwa dalam tahap pelaksanaan petugas masih belum memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat karena masih ditemukannya ketidakpuasan itu sendiri yang bias dinilai sebagai salah satu bentuk bukti gagalnya perencanaan dalam pelaksanaan di sebuah strategi komunikasi yang dilakukan oleh unit SPKT.

#### **4. Evaluasi**

Pada tahap evaluasi yang dimana tahap ini merupakan hasil akhir yang telah dilaksanakan, penulis menemukan kinerja yang ditemukan penulis dinilai masih belum optimal karena pada tahap ini strategi yang tercapai seharusnya pesan yang diterima masyarakat atau informan itu sendiri sudah dipahami atau dimengerti terkait informasi yang diberikan oleh petugas SPKT, penulis mengevaluasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas masih belum optimal karena masih ditemukannya informan yang dimana masyarakat itu sendiri masih belum paham terkait informasi yang diberikan oleh petugas SPKT saat menerima pelayanan yang dilakukan. Oleh sebab itu penulis menyimpulkan bahwa evaluasi pada kegiatan pelaksanaan ini dinilai masih belum sesuai dengan strategi komunikasi yang seharusnya.

#### **5. Pelaporan**

Pada tahap pelaporan yang dilaksanakan oleh petugas SPKT kepada atasan dalam memberikan situasi di wilayah hukum polres bontang dalam kegiatan pelayanan pada saat melaksanakan piket 1 X 12 jam. penulis akan memberikan saran kepada unit SPKT bahwa masalah-masalah yang penulis temukan dapat memberikan masukan agar unit SPKT memodifikasi program yang telah dilaksanakan agar capaian yang seharusnya tidak ditemukannya keluhan yang dilaporkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, hasil penelitian yang didapat oleh penulis dalam melakukan penelitian strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan kepolisian di unit SPKT Polres Bontang. Adapun hasil wawancara tersebut direkam dengan menggunakan perekam suara (handphonnr). Disamping itu, peneliti juga mendapatkan data berupa dokumen.

Penelitian ini menggunakan 5 tahap strategi komunikasi berdasarkan teori Middleton.

*Pertama*, Penelitian dalam tahapan penelitian dapat diartikan juga sebagai tahapan dalam menemukan sebuah fakta. Pada tahap ini dimana mencari fakta atau masalah yang terjadi untuk menjadikan bahan rumusan masalah membuat strategi komunikasi yang akan dilakukan oleh SPKT untuk menapai sebuah tujuan. Strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah menetapkan standar sesuai dengan aturan yang berlaku di wilayah hukum Polres Bontang tetapi ditemukan fakta bahwa masih ditemukannya beberapa keluhan oleh masyarakat terkait pelayanan yang kurang ramah, proses administrasi yang berbelit-belit, kurangnya informasi yang detail dari petugas terkait administrasi, proses pelayanan yang lama melebihi standar pelayanan yang seharusnya dilakukan selama 1X24 jam dan

sarana terkait ruangan yang kurang memiliki fasilitas yang baik.

Dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan bahwa pelayanan pada dasarnya telah ada ditetapkan melalui undang-undang tetapi dalam hal ini unit SPKT harus melakukan keterampilannya dalam melakukan sebuah komunikasi. Keterampilan yang dimana mencakup semua tindakan kemanusiaan yang menghargai tubuh, pikiran dan jiwa orang lain dalam arti melihat masyarakat dengan sebuah senyuman serta ramah, mendengarkan laporan masyarakat dan merespon masyarakat dengan baik sehingga tidak ditemukannya keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat yang telah menerima pelayanan.

*Kedua*, Perencanaan merupakan proses penyusunan sebuah langkah-langkah kedepan untuk menentukan sebuah tujuan strategis dan merancang strategi agar menapai target tentang pemilihan atau penentuan sumber (komunikator) berupa pesan, media, sasaran dan efek yang diharapkan di dalam indikator perencanaan ini sudah diterapkan tetapi berdasarkan keluhan yang terjadi itu sendiri tidak berdasarkan pelayanan yang tidak baik yang diberikan oleh petugas saat dilapangan akan tetapi berdasarkan aturan telah ditetapkan sebuah aturan pelayanan yang sesuai dengan visi dan misi yang berlaku saat ini.

*Ketiga*, Pelaksanaan adalah tindakan yang dipilih dalam rangka penerapan rumusan strategi yang telah dibuat. Pada tahap ini implementasi dalam sebuah lembaga SPKT seharusnya menjalankan strategi yang telah dalam tahap pelaksanaan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dilaksanakan dengan aturan yang telah diatur sesuai dengan PERKAP NO. 23/IX/2010 Tanggal 30 September 2010 Tugas Pokok SPKT akan tetapi petugas telah menerima pelatihan yang dimana bertujuan untuk menunjang system berkomunikasi dalam unit SPKT yang bertujuan untuk memberikan pelayanan bagi petugas SPKT itu sendiri, tetapi petugas melaksanakan tugas pelayanan masih tidak sesuai karena masih mengikuti mood atau self ego yang diberikan karena masyarakat tidak ramah petugas SPKT membalas hal yang serupa.

*Keempat*, Evaluasi dilaksanakan agar dapat mengetahui hasil akhir dari aktivitas yang sudah dilaksanakan, apakah pelayanan sesuai dengan tingkat standar yang seharusnya ada. Pada tahap evaluasi bias dikatakan belum sepenuhnya berhasil, karena ditemukan beberapa keluhan terkait pelayanan yang dilakukan oleh petugas SPKT sehingga menjadi pertanyaan besar apakah strategi komunikasi berjalan sesuai seharusnya atau telah dilaksanakan tetapi beberapa oknum petugas yang memberikan kegagalan saat melaksanakan tugas sebagai pemberi pelayanan kepolisian itu sendiri.

*Kelima*, Pelaporan pada indikator terakhir ini strategi komunikasi yang belum dilakukan dengan baik oleh petugas, laporan yang ditulis akan menjadi sebuah bahan kegiatan dan akan menjadi sebuah landasan terkait pembaruan strategi komunikasi yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat itu sendiri.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan kepolisian diunit SPKT kepada masyarakat saat ini belum berjalan sebagaimana fungsi dan aturan yang telah ditetapkan karena masih ditemukan berbagai keluhan yang berasal dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT seperti banyaknya laporan pengaduan yang belum terselesaikan, pelayanan kurang ramah, kurangnya sarana seperti ruangan panas dan sempit. Selain itu, proses pelayanan yang lama melebihi standar pelayanan juga menjadi masalah bagi kenyamanan masyarakat oleh sebab itu disimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi di unit SPKT Polres Bontang belum memenuhi standar komunikasi yang baik.

Berdasarkan 5 tahapan strategi komunikasi dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi belum sepenuhnya berhasil karena tidak ditemukannya bentuk-bentuk strategi komunikasi yang di atur oleh unit SPKT Polres Bontang belum berjalan sesuai seharusnya atau telah dilaksanakan tetapi beberapa oknum petugas yang memberikan kegagalan saat melaksanakan tugas sebagai pemberi pelayanan kepolisian itu sendiri sehingga pada penelitian ini strategi komunikasi dinyatakan belum sepenuhnya berhasil.

### ***Saran***

Sebagai sebuah tindakan yang terencana dan profesional, pelayanan kepolisian seharusnya perlu ditingkatkan kualitasnya demi peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. oleh karena peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi petugas SPKT di Polres Bontang dalam menerapkan teknik-teknik komunikasi para petugas seharusnya di berikan pelatihan secara menyeluruh. Hal ini dilakukan agar petugas pelayanan kepolisian itu sendiri dapat memahami strategi komunikasi yang diharapkan di lapangan.
2. Polres Bontang agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dengan membangun komunikasi Interpersonal yang berkualitas kepada masyarakat.
3. Sebagai pimpinana selalu memberikan evaluasi kepada para petugas setiap harinya saat melaksanakan tugas.
4. Tindakan yang efektif dalam memberikan pelayanan harus lebih ditingkatkan jika hal itu masih kurang dan di pertahankan jika itu sudah maksimal, agar tidak semakin terjadinya penurunan dalam kualitas pelayanannya agar membuat pelayanan semakin hari semakin efektif maka instansi terkait harus mempertahankan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan Standar.

## **Daftar Pustaka**

### ***Sumber Buku***

Ali Nurdin. 2013. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Surabaya: Mitra Media Nusantara

Arikuno suharsimi 2014. *Prodesur Peneleliian, suatu pendekatan praktik*. Jakara: PT. Rineka cipta.

Ardial 2018. *Ungsi Komunikasi Organisasi*, Medan : Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.

Bungnin Burhan, 2017. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kenana Prenada Media Group.

Cangara Hafied 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakara : Rajagrafindo Persada.

Cenik Ardana, 2016. *Etika Bisnis dan Profesi*. Jakarta : Salemba Empat.

Effendy Onong Uchjana 2014. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Prakek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Eko Sugiarto, 2015. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Suaka Media.

Hariadi Bambang, 2018. *Strategi Memenangkan Perang Bisnis*. Malang : Media Publishing.

Miles, B.Mathew, dan A. Micheal, Huberman. 2014 *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.

Muhammad Arni. 2014. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta Bumi Aksara.

Moloeng, Lexy J. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyana Deddy 2013. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyana Deddy 2016. *Metedologi Penelitian Kualitatif*, Bandung :PT Remaja Rosdakarya.

Riswandi. 2017. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sugiyono 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung:CV. Alfabeta.

West Richard, dan Lynn H Turnet. 2017. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi Edisi 4*. Jakarta : Salemba Humanika.

### ***Jurnal***

Baiq 2022. *Strategi komunikasi dalam meningkatkan kinerja yang efektif di kantor camat lembar kabupaten Lombok barat*.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia.