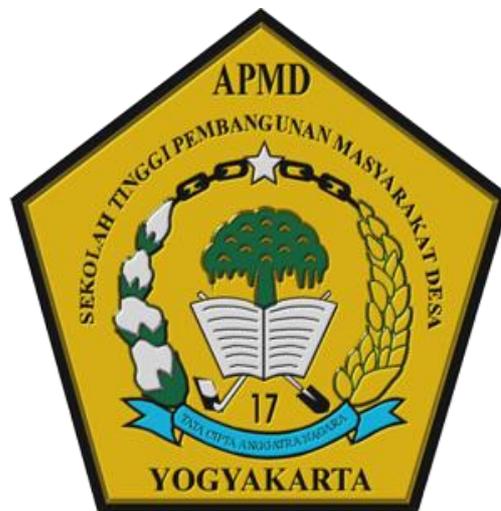


SKRIPSI

**PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEWUJUDKAN
PELAYANAN PRIMA DI SATUAN INTELKAM POLRES GUNUNGGKIDUL**



Disusun Oleh :

HERMAN

09530917

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “ APMD ”

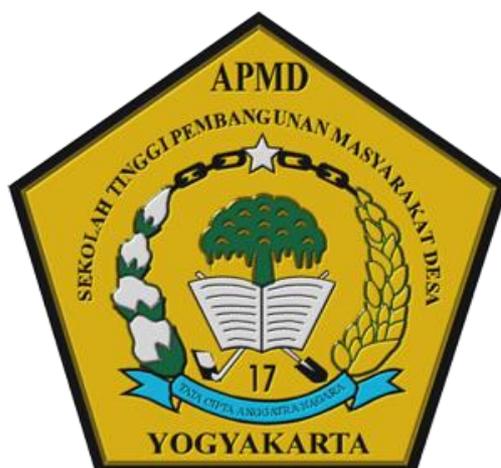
YOGYAKARTA

2016

SKRIPSI

PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI SATUAN INTELKAM POLRES GUNUNGGKIDUL

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Komunikasi
Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”



Disusun Oleh :

HERMAN

09530917

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “ APMD ”
YOGYAKARTA**

2016

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : HERMAN

NIM : 09530917

JUDUL SKRIPSI : **PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI SATUAN INTELKAM POLRES GUNUNGGKIDUL.**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Saya menyatakan bahwa bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Yogyakarta, Oktober 2016

Meterai 6000

Herman

09530917

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Tim penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “STPMD APMD” Yogyakarta pada :

Pada hari : Senin
Tanggal : 17 Oktober 2016
Pukul : 09.00 WIB
Tempat : Ruangan Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta

TIM PENGUJI

Nama	Tanda tangan
1. <u>Ade Chandra, S.Sos., M.Si</u> Ketua Tim Penguji/Pembimbing
2. <u>Tri Agus Susanto, S.Pd., M.Si.</u> Penguji Samping I
3. <u>Dra.MC.Ruswahyuningsih, MA .</u> Penguji Samping II

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Ade Chandra, S.Sos., M.Si.

KATA PENGANTAR

Syukur nikmat kepada Allah, atas segala karunia Nya, karya sederhana ini dapat terselesaikan. Melalui karya ini, penulis mencoba untuk mengeksplorasi Proses Komunikasi Interpersonal Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Satuan Intelkam Polres Gunungkidul.

Penyusunan dan penyelesaian tulisan ini tidak dapat dilepaskan dari banyak pihak yang telah memberikan dukungan dalam segala hal. Oleh karenanya ucapan terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Ketua STPMD “APMD” Yogyakarta, Bapak Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi STPMD “APMD” Yogyakarta beserta seluruh staf akademika.
2. Bapak Ade Chandra, S.Sos., M.Si., penulis mengucapkan terimakasih atas kesabaran dan bimbingan hingga terselesaikannya tulisan ini.
3. Ibu Dra. MC. Ruswahyuningsih, MA. dan Bapak Tri Agus Susanto, S.Pd., M.Si. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan banyak masukan demi sempurnanya tulisan ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Komunikasi dimana penulis menimba Ilmu dan Pengalaman dari beliau.
5. Istriku Sari Dewi Mulyati, SE, orang tuaku, saudaraku, dan anak-anakku tersayang si kriwil Elsa dan si manis Sarah.
6. Teman – teman kuliah yang selalu support untuk penyelesaian skripsi ini.

Yogyakarta, Oktober 2016

Herman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kajian Teori.....	9
F. Kerangka Pikir.....	28
G. Metodologi Penelitian.....	28

BAB II

GAMBARAN UMUM TENTANG PELAYANAN PRIMA SATUAN INTELKAM POLRES GUNUNGGKIDUL

A. Gambaran Situasi Umum Wilayah Hukum Polres Gunungkidul.....	36
B. Situasi Pelayanan Administrasi Satuan Intelkam Polres Gunungkidul.....	38

BAB III

PEMBAHASAN

A. Sajian Data.....	45
B. Analisis Data.....	54
1. Komunikasi Interpersonal Polri.....	56
2. Pelayanan Satuan Intelkam Polres Gunungkidul.....	59

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA.....	72
----------------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transisi demokrasi di Indonesia terutama pergantian era dari Orde Baru ke Reformasi sangatlah berpengaruh pada kehidupan perubahan bagi Bangsa Indonesia. Era reformasi saat ini telah membawa berbagai perubahan dalam sendi-sendi kehidupan berbangsa dan bernegara. Masyarakat sudah semakin kritis dan selalu menginginkan transparansi di segala bidang kehidupan. Masyarakat sudah berani untuk menyuarakan dan menuntut apa yang menjadi aspirasinya bila melihat ketidakadilan di depan mereka. Satu hal yang juga selalu dituntut adalah adanya peningkatan kinerja dari para aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik.

Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan. Bahkan pada dasarnya pembentukan instansi – instansi pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan. Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan layanan pemerintah harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan masyarakat penggunaannya. Perhatian akan pemberian kepuasan masyarakat ini sangatlah penting, mengingat kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. (Lembaga Administrasi Negara, 2003: 1)

Sampai saat ini kondisi pelayanan publik di Indonesia masih dipandang belum dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berbagai keluhan dari

masyarakat tentang pelayanan publik masih sering terdengar. Masyarakat lebih memilih untuk menghindari urusan – urusan dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah. Salah satu contoh nyata dari fenomena tersebut adalah makin berkembangnya berbagai biro jasa yang dapat menjadi perantara pengurusan berbagai jenis pelayanan publik seperti pengurusan Visa, STNK, SIM dan lain – lain.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang merupakan salah satu aparat pemerintah juga tidak lepas dari sorotan seperti itu. Banyak keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Polri karena dinilai masih belum profesional dan cenderung bersifat diskriminatif. Seringkali muncul tanggapan negatif dari masyarakat di mass media. Bahkan ada tanggapan negatif yang langsung ditujukan kepada pimpinan Polri, dari tingkat Kapolsek sampai Kapolri. Tidak jarang tanggapan tersebut berupa surat yang dikirim langsung melalui kotak pos maupun email.

Pada dasarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan Polri tersebut merupakan suatu hal yang wajar yang tentunya perlu mendapat perhatian dari Polri sendiri. Perhatian ini sangat perlu untuk ditindaklanjuti dalam rangka meningkatkan citra Polri dimata masyarakat baik untuk masa sekarang maupun masa yang akan datang sebab sebagai lembaga yang dinamis maka Polri harus senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan kehidupan masyarakat.

Mengenai tugas pelayanan Polri dapat dilihat pada Pasal 13 huruf c Undang – Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menyatakan bahwa “ Tugas Pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat ”.

“ Substansi tugas pokok ‘memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat’ bersumber dari kedudukan fungsi kepolisian sebagai bagian dari fungsi pemerintahan negara yang pada hakekatnya bersifat pelayanan publik (*public service*) dan termasuk dalam kewajiban umum Kepolisian ”. (Momo Kelana, 2002 : 77).

“ Fungsi pelayanan yang diselenggarakan oleh Polri yang merupakan gerbang terdepan (*front desk*) perlu mendapatkan perhatian khusus karena selalu bersentuhan langsung dengan masyarakat. Pelayanan yang diberikan dengan semaksimal dan sebaik mungkin kepada masyarakat akan menimbulkan rasa kepercayaan dan kepuasan masyarakat ”. (Agus Dwiyanto, 2003: 8).

Pelayanan Prima Kepolisian sekarang ini menggunakan Program *Quick Wins* Polri, Program ini adalah suatu program unggulan POLRI dalam rangka meraih keberhasilan segera (*QTAP* : *Quick*, Transparan, Akuntabel, dan Profesional) dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kemitraan terhadap *public*/masyarakat kepada instansi Polri, dalam waktu yang cepat. Adapun sasaran yang ingin dicapai dari program tersebut adalah untuk merubah pola maupun perilaku dan budaya kerja para anggota Polri dan sekaligus untuk meningkatkan kualitas dan profesional Polri dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat termasuk juga sekaligus untuk mengoptimalkan efektifitas pola manajemen dilingkungan organisasi Polri itu sendiri.

Adapun alasan dari dipilihnya Program *Quick Wins* tersebut bahwa program ini akan dapat dan mudah untuk dilaksanakan, kemudian diharapkan dengan program ini masyarakat akan dapat secara langsung merasakan pelayanan yang diberikan oleh anggota Polri, baik dalam bentuk–bentuk pelayanan yang bersifat operasional

maupun bentuk pelayanan Polri lainnya yang berada pada masing–masing unit pelayanan yang sudah tersedia. Disamping itu juga telah dilakukan beberapa tinjauan maupun analisa dengan melibatkan berbagai elemen baik dilingkungan internal Polri ataupun didapat dari berbagai sumbangan dan pemikiran diluar Polri (*stake holder*), dan juga diperoleh dari para pemerhati dibidang Kepolisian maupun para senior dan pensiunan Polri serta pihak lainnya, yang diharapkan program ini benar–benar dapat menghasikan kinerja dari anggota Polri yang optimal dan professional terhadap program Polri yang telah disusun.

Adapun alasan dari pemilihan program dimaksud adalah:

1. Merupakan produk utama Kepolisian
2. Mempunyai daya tingkat yang kuat (*Key Leverage*)
3. Bisa dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat
4. Bisa direalisasikan dan dapat diukur hasilnya selama dalam waktu tertentu baik Anev Bulanan sampai dengan Anev Tahunan.

Tahun 2010 merupakan tahun pertama pelaksanaan Rencana Strategi Polri 2010–2014, yang merupakan kelanjutan dari rencana strategi sebelumnya dengan titik sentral pada membangun sinergi dengan seluruh komponen dan masyarakat, yang kemudian disebut dengan *Partnership/ Networking*. Tahun pertama Rencana Strategi ini merupakan momentum yang sangat menentukan dalam kelanjutan perencanaan dilingkungan Polri dalam mewujudkan dan mencapai pelayanan *public* yang unggul (*Strive for Excellence*).

Memasuki tahun pertama tersebut, strategi pencapaian sasaran prioritas akan mengacu pada keberhasilan yang telah dicapai pada tahun sebelumnya maupun

keberhasilan yang masih akan dicapai baik dibidang operasional, pembinaan kekuatan maupun pembangunan kekuatan pada tahun 2009.

Keberhasilan Polri sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat, dalam penegakkan hukum serta memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat guna mewujudkan keamanan nasional akan dijadikan sebagai modal awal dalam membangun keikutsertaan masyarakat, lembaga/instansi terkait baik dalam maupun luar negeri sebagai mitra Polri. Oleh sebab itu pencapaian arah kebijakan Polri tahun 2010 diprioritaskan pada kerjasama/sinergi dengan segala unsur masyarakat dalam kebijakan Strategi Perpolisian Masyarakat (Polmas). Disamping itu kebijakan pimpinan Polri dalam tahun 2009 yang mengedepankan program unggulan dalam rangka Reformasi Birokrasi dengan lebih memfokuskan pada pencapaian *QUICK WINS*, yang merupakan program dalam rangka Akselerasi untuk mencapai Rencana Strategi yang meliputi :

1. *Quick Respons*,
2. Transparansi pelayanan SIM, STNK, BPKB,SKCK,
3. Transparansi proses penyidikan dengan pemberian Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP),
4. Trasparansi Rekrutmen Personil.

Kebijakan tersebut haruslah dijadikan bahan masukan yang sangat penting dalam menyusun Rencana Kerja Polri, karena warna kebijakan itu akan selalu dijadikan tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas Polri yang akan datang.

Kebijakan Kapolda DIY tahun 2010 menjabarkan Perintah Kapolri serta menjabarkan peran dan fungsi Kepolisian kepada masyarakat yaitu tentang Pelayanan Prima Kepolisian (*Quick Wins*). Dalam kebijakan tersebut Polri dituntut mampu

melayani masyarakat dengan sopan, santun, transparan, humanis, akuntabel sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan dari Polri dan Polri semakin dekat dengan masyarakat. Polri juga harus mampu menjadi mitra masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan dengan cara komunikasi yang baik dengan masyarakat sehingga Polri bisa menyatu dengan masyarakat.

Berkaitan dengan kebijakan Kapolda DIY tentang penyelenggaraan pelayanan Prima Kepolisian (*Quick Wins*) perlu didukung oleh petugas yang mampu dan mahir selain di bidang pelayanan juga mahir dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat. Sehingga hubungan timbal balik antara komunikator (Polri) dan komunikan (masyarakat) dapat terjalin dan pelayanan prima kepolisian dapat terwujud sesuai dengan harapan Polri Khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Pelayanan Prima Kepolisian bukan hanya sekedar memberikan suatu layanan yang maksimal, hal ini memerlukan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan masyarakat yang mengharapkan pelayanan prima yang terbaik dari Polri. Ini berarti membuat user yang melayani masyarakat atau yang berhubungan dengan Pelayanan Masyarakat mampu membangun sikap yang tepat dalam berhubungan / berinteraksi dengan masyarakat.

Pelayanan Kepolisian juga harus mempunyai *Public Relation* yang bertujuan untuk menjalin komunikasi yang efektif antara organisasi Polri pada umumnya dengan masyarakat. Salah satu kerja *Public Relation* adalah menjaga dan membangun citra dan *image* yang baik bagi institusi Polri. Citra dan *image* hanya bisa efektif dibentuk dan dielihara lewat komunikasi efektif yang dilakukan oleh *Public Relation* di Kepolisian. *Public Relation* digambarkan sebagai suatu struktur sistem. Mulai dari *input-output* proses intern dalam model pembentukan citra.

Salah satu bentuk pelayanan Polri kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh Satuan Intelkam Polres Gunungkidul untuk membangun citra yang Positif dari Masyarakat kepada Polri adalah menerbitkan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), STTP (Surat Tanda Terima Pelaporan), Ijin Keramaian, Rekomendasi Kegiatan Masyarakat, PAMORAS (Pengawasan Orang Asing), Serta WASENDAK (Pengawasan Senjata Api dan Bahan Peledak).

Pelayanan Polri khususnya di Satuan Intelkam Polres Gunungkidul tidak terlepas dari peran komunikasi interpersonal yang efektif dari komunikator (Petugas Pelayan Yanmin) dengan komunikan (masyarakat) sehingga interaksi dan komunikasi dapat terjalin dengan baik dan hal tersebut sangat mendukung pembentukan citra pelayanan Polri yang baik terhadap masyarakat.

Demikian pentingnya pelayanan Prima di Satuan Intelkam Polres Gunungkidul dalam mendukung pembentukan citra pelayanan Polri yang baik terhadap masyarakat, padahal setiap kegiatan masyarakat yang mengundang banyak orang perlu meminta izin kepada Polri, hendak mendaftar / melamar pekerjaan perlu SKCK dari Polri, mengetahui keberadaan orang asing harus melapor dengan Surat Tanda Melapor (STM), serta penemuan bahan peledak ataupun pengawasan Senjata Api juga harus seijin dari Polri, maka peran Polri dituntut memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengambil judul : “ Proses Komunikasi Interpersonal Dsalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Satuan Intelkam Polres Gunungkidul” .