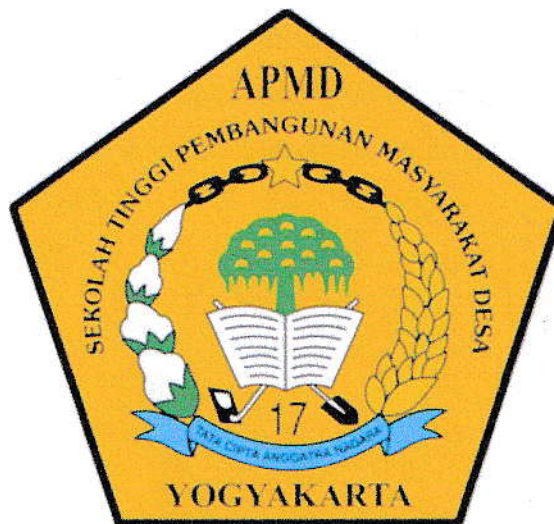


SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN SENTRAL PELAYANAN
KEPOLISIAN PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI POLSEK
KOTAGEDE KOTA YOGYAKARTA**

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



Disusun Oleh :
TRI ADIANTO
16530046

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

YOGYAKARTA

2022

i



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Tri Adianto

NIP : 16530046

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pelayanan Sentral Pelayanan
Kepolisian pada Masa Pandemi Covid 19 Di Polsek
Kotagede Kota Yogyakarta

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 mengatakan bahwa bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Yogyakarta, Juli 2022

Yang Menyatakan



Tri Adianto

NIM 16530046

HALAMAN PENGESAHAN

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

Hari : Senin
Tanggal : 18 Juli 2022
Pukul : 13.00 WIB
Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta

TIM PENGUJI

- | Nama | Tanda Tangan |
|--------------------------------|---|
| 1. Habib Muhsin, S.Sos., M.Si. |  |
| Ketua Tim Penguji/ Pembimbing | |
| 2. Ade Chandra, S.Sos., M.Si. |  |
| Penguji Samping I | |
| 3. Dr. Irsasri, M.Pd. |  |
| Penguji Samping II | |

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Habib Muhsin, S.Sos., M.Si.

NIY: 170 230 189

HALAMAN MOTTO

“Kegagalan hanya terjadi jika kita menyerah”

“Pendidikan sebagai pelengkap terbaik di hari tua”

(Tri Adianto)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya serta rhmat, sehingga bisa menyelesaikan Studi di Progam Dtrata 1 (S1) Ilmu Komunikasi di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD Yogyakarta.

Saya mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang membntu saya untuk meyelesaikan skripsi ini, saya persembahkan skripsi ini kepada :

- 1. Kedua orang tua saya, merekalah yang mendukung dalam segala bidang terutama dalam penyelesaian skripsi ini.**
- 2. Istri dan anak yang telah memberikan dorongan sehingga skripsi ini bisa selesai dengan tepat waktu.**
- 3. Adik dan kakak yang telah memebrikan semngat dan dorongan yang tidak pernah bosan memerikan semangta.**
- 4. Teman-teman seperjuangan.**
- 5. Teman teman satu kantor yang telah memberikan dukungan.**
- 6. Seluruh keluarga dari ayah dan ibuyang telah memberikan dukungan dalam skripsi ini.**

ABSTRAK

Strategi Komunikasi Pelayanan Sentral Pelayanan Kepolisian pada Masa Pandemi covid-19 di Polsek Kotagede Kota Yogyakarta

Oleh : Tri Adianto

Tujuan penelitian ini adalah (1) mengetahui perbedaan pelayanan Sentral Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede antara sebelum terjadi pandemi covid-19 dengan masa pandemi covid-19, (2) mengetahui bentuk strategi komunikasi pelayanan Sentral Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede pada masa pandemi covid-19, (3) mengetahui hambatan komunikasi pelayanan Sentral Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede pada masa pandemi covid-19, (4) mengetahui cara mengatasi hambatan komunikasi pelayanan Sentral Pelayanan Kepolisian Polsek Kotagede pada masa pandemi covid-19.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian diskripsi. Sumber data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan tinjauan pustaka. Alat pengumpul data yang digunakan adalah pedoman wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan disimpulkan beberapa kondisi yang menggambarkan strategi komunikasi SPK Polsek Kotagede. Bentuk pelayanan SPK Polsek Kotagede mengikuti anjuran dan edaran pemerintah yaitu dengan menyediakan layanan online terpadu berbasis aplikasi android (LaporkeJO) dan layanan langsung dengan tetap patuh Protokol Kesehatan. Strategi Komunikasi ditetapkan berdasarkan evaluasi dari umpan balik masyarakat dengan publikasi dibantu olah humas dan binmas. Hambatan yang terjadi dalam pelayanan SPK Polsek Kotagede adalah jaringan internet yang kadang tidak lancar, sehingga mengakibatkan layanan *online* tidak berjalan maksimal serta kurangnya sosialisasi layanan online LaporkeJO. Karena hambatan tidak mempengaruhi layanan secara signifikan, maka pelaksanaan strategi komunikasi dilakukan dengan memperkuat sumber daya yang ada.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Pelayanan, Pandemi Covid-19

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah, karena berkat Rahmat dan Kasih Sayang-Nya, maka karya tulis ini dapat terselesaikan. Adanya proses dan pembelajaran yang ada dalam penelitian ini. Pemikiran realitis dan rasa empati terhadap fenomena sosial yang terjadi menggugah saya untuk menyelami disiplin ilmu yang telah saya pelajari.

Penyusun sangat senang karena dalam menyelesaikan proses ini banyak bantuan dan dukungan yang telah diberikan. Oleh karenanya penulis ucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Ketua STPMD “APMD” Yogyakarta, Bapak Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi STPMD “APMD: Yogyakarta beserta seluruh staf akademika.
2. Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar membimbing dan memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen Penguji yang telah memberikan banyak masukan demi sempurnanya tulisan ini.
4. Bapak dan Ibu dari Jajaran Kepolisian Sektor Kotagede yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian
5. Istri dan Anak-anak saya yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan
6. Serta berbagai pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu.

Tidak ada gading yang tak retak, demikian halnya dengan penelitian ini. Masukan dan saran untuk penelitian ini akan sangat mendukung demi sempurnanya karya tulis ini.

Yogyakarta, Juli 2022

Penulis

Tri Adianto

NIM 16530046

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENYATAAN.....	ii
HALAMAN PEGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Tinjauan pustaka	8
1. Strategi Komunikasi	8
2. Pelayanan Publik	36
F. Kerangka Berfikir.....	42
G. Metode Penelitian.....	43
1. Ruang Lingkup Penelitian	43
2. Metode Penelitian	43
3. Sumber Data	44
4. Teknik Pengumpulan Data	45
5. Teknik Pemilihan Informan.....	47
6. Validitas Data	48
7. Teknik Analisis Data	48
BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	50
A. Profile Polsek Kotagede	50
B. Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede.....	58

BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	62
A. Diskripsi Narasumber.....	62
B. Pembahasan.....	64
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Polsek Kotagede	56
Gambar 2. Situasi Polsek Kotagede	58
Gambar 3. Struktur Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede.....	60
Gambar 4. Kondisi Ruang Sentra Pelayanan Kepolisian Polsek Kotagede	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Daftar Wawancara	87
---------------------------------	----

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Virus korona pertama kali muncul pada bulan Desember 2019 di provinsi Wuhan, China. Persebaran virus yang sangat cepat membuat negara tersebut menetapkan pembatasan interaksi dan melakukan isolasi bagi orang dengan virus korona. Meskipun telah dilakukan pencegahan dengan melakukan pembatasan yang sangat ketat, faktanya virus korona telah menyebar hingga keberbagai belahan dunia.

Pada mulanya, persebaran kasus positif covid-19 di beberapa negara dilaporkan meliputi negara India, Filipina, beberapa Negara Eropa, Australia, Jepang, Singapura, Vietnam, dan Amerika Serikat. Kondisi tersebut menjadi pertimbangan bagi Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) untuk secara resmi menetapkan kondisi “Darurat Kesehatan Global” (A. Ibrahim Al Mutaqqi, 2020). Jumlah tersebut terus meningkat seiring berjalannya waktu. Berdasarkan laporan WHO, hingga pada bulan Juni 2020, tercatat terdapat 216 negara yang melaporkan adanya kasus pasien dengan positif covid-19 (Taufiq dan Hardi Warsono, 2020:1).

Di Indonesia sendiri, kemunculan kasus pertama positif covid-19 di bermula pada tanggal 2 Maret 2020 dengan jumlah terkonfirmasi positif sebanyak 2 kasus. Angka tersebut kemudian bertambah menjadi 10 kasus pada tanggal 16 Maret 2020. Pada tanggal 18 Maret 2020, Kementerian Kesehatan mengeluarkan surat edaran berkaitan dengan penanggulangan dan

peringatan pencegahan persebaran covid-19 yang dikhususkan pada Jemaah haji melalui Surat Edaran Nomor Hj.01.02/2/946/2020 Tentang Upaya Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease (covid-19) Kepada Seluruh Jemaah Haji Indonesia. Surat tersebut sebelumnya telah didahului dengan beredaran surat dari Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 13.A tahun 2020 Tentang Perpanjangan Status Keadaan Tertentu Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Virus Corona di Indonesia tertanggal 29 Februari 2020.

Dampak persebaran covid-19 kian meningkat dari hari ke hari, dari awal kemunculan kasus hingga kini kecenderungan penurunan terindikasi positif kian meresahkan. Kondisi tersebut berpengaruh diberbagai aspek kehidupan. Tidak hanya kesehatan, namun juga di bidang ekonomi, komunikasi, sosial, pariwisata, pendidikan, dan lain-lain.

Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar pertama kali dimunculkan dalam konferensi pers yang dilakukan presiden Joko Widodo pada tanggal 31 Maret 2020. Pernyataan resmi tersebut didasari oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan menjadi dasar hukum dari adanya kebijakan antisipatif tersebut. Pengertian Pembatasan Sosial Berskala Besar adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi Corona Virus Disease 2019 (covid-19) sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran Corona Virus Disease 2019 (covid-19) (Aprista Ristyawati, 2020:241).

Pembatasan layanan publik, tempat wisata, aktifitas ekonomi

termasuk diantaranya aktifitas jual beli atau perdagangan, hingga pembatasan aktivitas kerja yang kini dikenal dengan istilah *work from home* menjadi upaya yang masih santer dilakukan guna mencegah penyebaran virus korona. Namun sayangnya kebijakan tersebut tidak selalu mampu memberikan acuan kepada masyarakat dari berbagai lini dan kewenangan guna mendukung upaya pencegahan persebaran kasus positif covid-19. Beberapa kebijakan dinilai multi tafsir. Hal tersebut juga semakin menjadi perdebatan publik mana kala pejabat pemerintah menyatakan pernyataan yang dinilai subjektif, padahal Presiden Joko Widodo telah menunjuk Achmad Yurianto sebagai juru bicara pemerintah untuk penanganan covid-19.

Kondisi tersebut dapat memancing kerisuhan dan krisis komunikasi diberbagai lapisan masyarakat. Kebijakan yang saling tumpang tindih membuat masyarakat yang sebetulnya telah menyiapkan diri dalam upaya pencegahan virus korona menjadi terpecah menjadi masyarakat yang peduli dengan upaya pemerintah dan yang kontra terhadap upaya pemerintah. Taufiqur Rahman dalam Fajar Junaedi (2020:20) menjelaskan bahwa perlu adanya tim komunikasi krisis yang mampu menjamin tersedianya informasi publik yang transparan, jelas, konsisten dan partisipatif agar dapat menjadi acuan bagi segenap elemen masyarakat agar lebih siap dalam menghadapi pandemi ini. Perbaikan manajemen komunikasi publik ini semakin penting untuk dilakukan dalam menghadapi era new normal atau new reality yang tetap membutuhkan kewaspadaan tinggi agar tidak terjadi gelombang kedua pandemi Covid-19 di Indonesia.

Satuan Kepolisian sebagai salah satu instansi yang dipercaya sebagai pengayom masyarakat memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan dan kehumasan demi tercapainya keamanan diberbagai lapisan masyarakat. Pembatasan dan perubahan aturan yang ditetapkan sebagai upaya pencegahan persebaran virus covid-19 menjadi tantangan baru bagi satuan kepolisian dalam menjalankan tanggung jawab dan perannya di masyarakat.

Salah satu satuan kepolisian yang menghadapi tantangan tersebut adalah Satuan Kepolisian Sektor Kotagede. Sebagai bagian dari pemerintah yang harus patuh pada aturan pemerintah, Polsek Kotagede juga harus sensitif dalam mengenali dan menyikapi kebutuhan masyarakat. Selama masa pandemi covid-19 Polsek Kotagede telah berupaya dengan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tetap patuh pada instruksi, aturan, dan surat edaran dari pemerintah. Dalam menjalankan tugas dan amanat kepada masyarakat, Polsek Kotagede mengalami beberapa kendala diantaranya adalah masih banyaknya masyarakat yang belum memenuhi protokol kesehatan, kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap kelengkapan syarat dan prosedur pelayanan kepolisian, dan jaringan internet yang kurang lancar.

Polsek Kotagede telah berperan aktif dalam mengupayakan pencegahan persebaran virus korona. Beberapa tindakan yang dilakukan adalah terlibat aktif dalam edukasi dan informasi pembatasan krumunan masyarakat, mewajibkan 3M (menjaga jarak, memakai masker, dan mencuci

tagan) di lingkungan Polsek Kotagede, dan pemberian layanan online kepada masyarakat. Namun sayangnya saat memberikan pelayanan masih ditemui masyarakat yang datang ke Polsek Kotagede dan belum mematuhi protokol kesehatan yang ditetapkan di lingkungan Polsek Kotagede. Sebagaimana yang disampaikan oleh salah satu petugas kepolisian di bagian Satuan Pelayanan Kepolisian pada tanggal 12 Februari 2021, beliau menyatakan bahwa masih ada masyarakat yang datang belum mematuhi protokol kesehatan. Dalam kondisi tersebut tindakan yang dilakukan oleh petugas adalah memberikan edukasi sekaligus peringatan agar masyarakat yang belum mematuhi protokol kesehatan dapat mematuhi protokol kesehatan dengan lebih disiplin.

Adanya pengurangan jumlah kerumunan dan interaksi antar personal menuntut Polsek Kotagede untuk membatasi interaksi tatap muka dalam memberikan pelayanan. Beberapa layanan dibuat lebih sederhana atau dilakukan secara daring. Prosedur dibuat sesederhana mungkin agar masyarakat tidak perlu melakukan kunjungan ke Polsek Kotagede berulang kali. Namun sayangnya masyarakat kurang jeli dalam mengikuti dan membaca aturan pelayanan kepolisian.

Upaya penyebaran informasi sebetulnya telah dilakukan oleh pihak kepolisian dengan menampilkan syarat pemberkasan laporan dengan membuat papan pengumuman dengan ukuran yang besar dan terbaca. Kondisi tersebut ternyata belum cukup menjadi sumber informasi bagi masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya kekuarangan kelengkapan berkas

pada beberapa jenis layanan sehingga aduan atau permohonan masyarakat tidak dapat ditindaklanjuti dalam sekali proses.

Salah satu langkah efektif dalam memberikan layanan publik dengan tetap patuh protokol kesehatan adalah dengan menyediakan layanan online. Tentunya dalam melaksanakan prosedur ini ketersediaan jaringan internet adalah kebutuhan yang vital. Dalam pelaksanaan layanan online di Polsek Kotagede masih ditemui jaringan internet yang kurang lancar. Sosialisasi pemberian layanan online, seperti laporan kehilangan secara online juga kurang meluas diinformasikan kepada masyarakat. Kondisi tersebut menjadi kendala dalam pemberian pelayanan Satuan Pelayanan Kepolisian (SPK) pada masa pandemi covid-19.

Menjalankan pelayanan publik secara prima dengan tetap mematuhi protokol kesehatan adalah tantangan bagi Polsek Kotagede. Merujuk pada hasil pengamatan mendalam mengenai kondisi Polsek Kotagede khususnya Satuan Pelayanan Kepolisian, diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan ada beberapa masalah yang ditemukan. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian yang dilakukan guna mengetahui gambaran pelayanan Satuan Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede pada masa pandemi covid-19.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan masalah yang ditemukan di Polsek Kotagede, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apa saja perbedaan pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede antara sebelum terjadi pandemi covid-19 dengan masa pandemi covid-19?
2. Bagaimana bentuk strategi komunikasi pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede pada masa pandemi covid-19?
3. Apa saja hambatan komunikasi pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede pada masa pandemi covid-19?
4. Bagaimana cara mengatasi hambatan komunikasi pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede pada masa pandemi covid-19?

C. Tujuan Penelitian

Secara mendasar tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah menemukan jawaban atas rumusan masalah yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian ini adalah

1. Mengetahui perbedaan pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede antara sebelum terjadi pandemi covid-19 dengan masa pandemi covid-19.
2. Mengetahui bentuk strategi komunikasi pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede pada masa pandemi covid-19.
3. Mengetahui hambatan komunikasi pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede pada masa pandemi covid-19?
4. Mengetahui cara mengatasi hambatan komunikasi pelayanan Sentra

Pelayanan Kepolisian Polsek Kotagede pada masa pandemi covid-19.

D. Manfaat Penelitian

Setelah penelitian dilakukan dan disusun pelaporannya, diharapkan penelitian ini dapat terpublikasi sehingga mampu memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat penelitian yang akan dilakukan ini adalah

1. Bagi Peneliti, penelitian ini mampu memberikan pengalaman metodologi dalam mengetahui strategi komunikasi pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede,
2. Bagi Peneliti Lain, adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran dan menjadi rujukan dalam pengembangan penelitian yang lebih luas atau penelitian dengan permasalahan yang serupa.
3. Bagi Instansi Kepolisian di Berbagai Wilayah Kerja, melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi dan pembelajaran kepada Polsek di berbagai wilayah kerja demi tujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

E. Tinjauan Pustaka

1. Strategi Komunikasi

1) Pengertian Komunikasi

Menurut Wursanto (2001:31), komunikasi adalah proses kegiatan pengoperan/ penyampaian warta/ berita/ informasi yang

mengandung arti dari satu pihak (seseorang atau tempat) kepada pihak (seseorang atau tempat) lain dalam usaha mendapatkan saling pengertian. Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa komunikasi adalah pengiriman atau penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Dalam pengertian lain dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia komunikasi juga diartikan sebagai hubungan atau kontak.

Berlo (dalam Erliana Hasan (2005:18) mengemukakan komunikasi sebagai suasana yang penuh keberhasilan jika dan hanya jika penerima pesan memiliki makna terhadap pesan tersebut dimana makna yang diperolehnya tersebut sama dengan apa yang dimaksudkan oleh sumber. Artinya sebuah komunikasi dapat berhasil apabila *receiver* (orang yang menerima pesan) mampu menerima pesan sesuai dengan informasi atau pesan yang disampaikan oleh *source* (orang yang mengirimkan pesan). Namun apabila komunikasi yang disampaikan oleh *source* tidak sama dengan pesan yang diterima dnegan *receiver*, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi keduanya dianggap buruk.

Merujuk pada definisi komunikasi yang dikemukakan oleh Wursanto (2001:31) dan Kamus Besar Bahasa Indonesia, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian pesan antara *source* dengan *receiver* dengan tujuan pesan dapat saling dipahami

dengan maksud yang sama antara satu dengan lainnya.

2) Unsur Komunikasi

Menurut Harold D. Laswell (dalam Uchjana, 2004:301), menyatakan, bahwa dalam proses komunikasi harus dapat menjawab pertanyaan ”*who say what, in wich channel to whom and with what effect*” yaitu :

- a. *Who* (siapa), berarti siapa yang menjadi komunikator.
- b. *Say what* (apa yang dikatakan), berarti isi pesan yang disampaikan harus diikuti atau dilaksanakan.
- c. *In wich channel* (saluran yang dipakai), saluran media yang dipakai dalam proses komunikasi adalah langsung atau tatap muka.
- d. *To whom* (kepada siapa), ini berarti sasaran atau komunikan.
- e. *With what effect* (efek yang timbul), akibat yang timbul setelah pesan itu disampaikan yaitu timbulnya suatu tindakan.

Menurut Sunarto dalam Fenny Oktavia (2016:241) terdapat tiga unsur penting dalam proses komunikasi yang dilakukan dalam komunikasi, yaitu: (1) Sumber (*source*), disini sumber atau komunikator adalah bagian pelayanan santunan, (2) Pesan (*massage*), dapat berupa ucapan atau pesan-pesan atau lambang-lambang, dan (3) Sasaran (*Destination*), adalah korban atau ahli waris korban (Klaimen).

Fenny Oktavia (2016:242) menyebutkan unsur-unsur

komunikasi terdiri atas lima unsur yaitu sumber (*source*), pesan (*message*), media (*channel*), penerima (*receiver*), dan efek.

a. Sumber (*Source*)

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok misalnya partai, organisasi atau lembaga. Sumber sering juga disebut pengirim, komunikator atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *source*, *sender* atau *encode*.

b. Pesan (*Message*)

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda. Dalam bahasa Inggris pesan biasanya diterjemahkan dengan kata *message*, *content* atau *information*.

c. Media (*Channel*)

Media yang dimaksud di sini adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya,

misalnya dalam komunikasi antarpribadi panca indera dianggap sebagai media komunikasi. Dalam komunikasi massa, media adalah alat yang dapat menghubungkan antara sumber dan penerima yang sifatnya terbuka, dimana setiap orang dapat melihat, membaca dan mendengarnya.

Media dalam komunikasi massa dapat dibedakan kedalam dua kategori, yakni media cetak dan media elektronik. Media cetak seperti halnya surat kabar, majalah, buku, leaflet, brosur, stiker, buletin, hand out, poster, spanduk, dan sebagainya. Sedangkan media elektronik antara lain: radio, film, televisi, video recording, komputer, electronic board, audio cassette dan sebagainya.

d Penerima (*Receiver*)

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa saja satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai atau negara. Penerima biasa disebut dengan berbagai macam istilah, seperti khalayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *audience* atau *receiver*. Dalam proses komunikasi telah dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat karena adanya sumber. Tidak ada penerima jika tidak ada sumber.

Penerima adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran dari

komunikasi. Jika suatu pesan tidak diterima oleh penerima, akan menimbulkan berbagai macam masalah yang seringkali menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan atau saluran.

e. Efek

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang, karena pengaruh juga bisa diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.

Ada berbagai teori yang dikemukakan oleh ahli mengenai unsur-unsur komunikasi. Dalam penelitian ini unsur-unsur komunikasi merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Fenny Oktavia (2016:242) menyebutkan unsur-unsur komunikasi terdiri atas lima unsur yaitu sumber (*source*), pesan (*message*), media (*channel*), penerima (*receiver*), dan efek.

3) Pengertian Strategi Komunikasi

Pengertian strategi komunikasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa strategi adalah ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa-bangsa untuk melaksanakan kebijakan tertentu di perang dan damai, atau rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran

khusus (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional R, 2005: 1092)

Menurut Pakar komunikasi Onong Uchjana Effendy (2007:32), mengatakan bahwa strategi pada hakikatnya adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan, namun untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai jalan yang hanya memberikan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan taktik operasionalnya

“Suatu strategi juga merupakan keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan. Jadi dalam merumuskan strategi komunikasi, selain diperlukan perumusan tujuan yang jelas, juga terutama memperhitungkan kondisi dan situasi khalayak” (Anwar Arifin, 1984:39).

Merujuk pada definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi adalah segala upaya yang digunakan dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada untuk tujuan penyampaian pesan dengan tepat agar diperoleh tujuan yang ingin dicapai.

4) Penerapan Strategi Komunikasi

Onong Uchjana Effendy (2005:33) strategi memiliki fungsi ganda yaitu: 1. Menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan instruktif secara sistematis kepada sasaran

untuk memperoleh hasil yang optimal. 2. Menjembatani "cultural gap", yaitu kondisi yang terjadi akibat kemudahandiperolehnya dan kemudahan dioperasionalkannya media yang begitu ampuh, yang jika dibiarkan akan merusak nilai-nilai yang dibangun

Ali Nurdin (2013: 2-5), hal-hal yang harus diperhatikan dalam menyusun strategi komunikasi yakni dengan memperhatikan kelebihan dan kekurangan komponen komunikasi, yaitu

a. Komunikator

Istilah komunikator berpadanan dengan kata pengirim, dalam bahasa Inggris sender dan encoder. Istilah-istilah ini diberi makna sama ketika bertindak sebagai pelaku / pengirim informasi. Dalam komunikasi antar manusia, komunikator tidak bisa lepas dari proses komunikasi. Disini peran yang dilakukan adalah sebagai pengirim simbol/lambang/bahasa/informasi apapun. Syarat komunikasi efektif bagi seseorang komunikator adalah mempunyai kredibilitas, keterampilan berkomunikasi, personality, (kepribadian), dan kemampuan komunikator memperhitungkan harapan komunikan (Soleh Sumirat, 2000:5).

Menurut Jalaludin Rahmat (2005:257), bahwa indikator yang paling penting dalam komunikator adalah kredibilitas yaitu menyangkut kepercayaan dan keahlian. Kepercayaan dan keahlian yang di maksud adalah dari aspek keilmuan dan pengetahuan sesuai dengan apa yang akan disampaikan.

Seorang komunikator yang kredibel harus memiliki beberapa ciri yaitu memiliki energi tinggi dan toleransi terhadap tekanan, rasa percaya diri, kendali internal, kestabilan dan kematangan emosional, integritas pribadi, motivasi kekuasaan dan orientasi kepada keberhasilan (Gary Yukl, 2009:223).

Terkait dengan keterampilan komunikasi Kris Cole (2005) dalam Ali Nurdin (2013: 2) memerincinya dengan ciri-ciri 1). Dapat berkomunikasi dengan jelas, 2). Memiliki rasa asertiv dan empati, 3). Memiliki Integritas, 4). Memiliki kemampuan mendorong dan memotivasi, 5). Memiliki respek pada orang lain, dan 6).Mampu sebagai pemain tim dan bekerjasama secara efektif.

Kepribadian komunikator juga harus diperhitungkan seperti cara bertingkah laku, bersikap, berkomunikasi terhadap public /masyarakat. Komunikator juga harus mampu memprediksi harapan khalayak/masyarakat tentang apa yang akan disampaikannya.

Peranan komunikator dalam strategi komunikasi sangatlah penting. Para ahli komunikasi cenderung sependapat bahwa dalam melancarkan komunikasi lebih baik mempergunakan pendekatan yang disebut *A-A Procedure* atau *from Attention to Action Procedure*. *A-A Procedure* adalah penyederhanaan dari suatu proses yang disingkat AIDDA (*Attention, Interest, Desire,*

Decision, Action). Proses perubahan sebagai efek komunikasi melalui tahapan yang dimulai dengan membangkitkan perhatian.

Menurut Jalaludin Rahmat (1989), apabila perhatian komunikan telah terbangkitkan, hendaknya disusul dengan upaya menumbuhkan minat, yang merupakan derajat yang lebih tinggi dari perhatian. Minat adalah kelanjutan dari perhatian yang merupakan titik tolak bagi timbulnya hasrat untuk melakukan suatu kegiatan yang diharapkan komunikator. Hanya ada hasrat saja pada diri komunikan, bagi komunikator belum berarti apa-apa sebab harus dilanjutkan dengan datangnya keputusan, yakni keputusan untuk melakukan tindakan.

Selain melalui pendekatan di atas, maka seseorang komunikator harus mempunyai kemampuan untuk melakukan perubahan sikap, pendapat, dan tingkah laku apabila dirinya terdapat faktor-faktor kredibilitas dan *attractiveness*. Rogers (1983) mengatakan kredibilitas adalah tingkat di mana komunikator dipersepsi sebagai suatu kepercayaan dan kemampuan oleh penerima. Hovland (dalam Krech, 1982) dalam penelitiannya mengatakan bahwa pesan yang disampaikan oleh komunikator yang tingkat kredibilitasnya tinggi akan lebih banyak memberi pengaruh kepada perubahan sikap dalam penerimaan pesan daripada jika disampaikan oleh komunikator yang tingkat kredibilitasnya rendah. Rakhmat

(1989) mengatakan dalam berkomunikasi yang berpengaruh terhadap komunikan bukan hanya apa yang disampaikan, tetapi juga keadaan komunikator secara keseluruhan (Jalaludin, 1989).

b. Materi atau Pesan

Dalam bahasa Inggris pesan disebut sebagai *message*, content atau informasi. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi atau melalui media telekomunikasi, isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda. Adapun sesuatu yang dimaksud dengan pesan dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim/ komunikator kepada penerima/ komunikan. Syarat komunikasi efektif bagi sebuah pesan adalah menarik, dapat memperoleh kebutuhan individual (*personal needs*) pada komunikan, cara memperoleh dapat memuaskan kebutuhan pesan yang disampaikan, pesan dapat memuaskan kebutuhan emosi, pesan dapat memuaskan kebutuhan harapan yang logis bagi penerima pesan.

Isi pesan dalam strategi komunikasi mengenai sangat menentukan efektivitas komunikasi. Wilbur Schramm (dalam Effendy) mengatakan bahwa agar komunikasi yang dilancarkan dapat lebih efektif, maka pesan yang disampaikan harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut : (1) Pesan harus

dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian sasaran dimaksud. (2) Pesan harus menggunakan tanda- tanda yang tertuju kepada pengalaman yang sama antara sumber dan sasaran, sehingga sama-sama dapat dimengerti. (3) Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi pihak sasaran dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan itu. (4) Pesan harus menyarankan sesuatu jalan untuk memperoleh kebutuhan tadi, yang layak bagi situasi kelompok di mana sasaran berada pada saat ia gerakkan untuk memberikan tanggapan yang dikehendaki

c. Media atau Saluran

Setiap komunikasi merupakan proses pengoperan lambang- lambang yang berarti antar individu dan pada umumnya bersifat timbal balik dan selalu berbentuk lisan, tulisan, dan audio visual. M.O Palapah (1975:15) membagi media atau saluran ini menjadi dua bagian : media umum dan media massa. Media umum artinya media yang dapat digunakan untuk menyalurkan ketiga macam komunikasi, yaitu komunikasi persona, kelompok, dan massa. Sedangkan media massa hanya digunakan untuk menyalurkan komunikasi massa saja.

Komunikasi antar pribadi panca indera dianggap sebagai media komunikasi. Sedangkan dalam komunikasi massa media

adalah alat yang dapat menghubungkan antara sumber dan penerima yang sifatnya terbuka, dimana setiap orang dapat melihat, membaca dan mendengarnya. Selama ini kecenderungan dalam penggunaan media adalah alat komunikasi massa.

Media yang berkaitan dengan komunikasi massa ini diklasifikasikan oleh Emery, Ault dan Agee (1970:10) sebagai media cetak atau gambar yang membawa pesan-pesan mereka kepada yang diinginkan. Misalnya surat kabar, majalah, buku-buku, pamflet, billboard dan surat kilat. Radio dan Televisi mempunyai fungsi ganda yaitu bisa didengar dan dilihat (audio-visual). Adapun menurut Hafied Cangara (2000:25) bahwa kegiatan dan tempat-tempat tertentu yang banyak ditemui dalam masyarakat pedesaan bisa juga dipandang sebagai media komunikasi sosial, misalnya rumah-rumah ibadah, balai desa, arisan, panggung kesenian dan pesta rakyat.

Strategi komunikasi segala sesuatunya harus dipertautkan dengan komponen-komponen yang merupakan jawaban terhadap pertanyaan yang dirumuskan oleh Harold D. Lasswell (dikenal luas sebagai formula Lasswell), yaitu *who says what in which channel to whom with what effect*. Rumus di atas tampaknya sederhana, tetapi jika dikaji lebih jauh, pertanyaan "efek apa yang diharapkan" secara implisit

mengandung pertanyaan lain yang perlu dijawab dengan seksama, yaitu: 1. *When* (Kapan dilaksanakannya). 2. *How* (Bagaimana melaksanakannya). 3. *Why* (Mengapa dilaksanakan demikian) Onong Uchjana Effendy (2005:34).

Menurut Tambahan pertanyaan tersebut dalam strategi komunikasi sangat penting, karena pendekatan (approach) terhadap efek yang diharapkan dari suatu kegiatan komunikasi. Untuk menyusun strategi diperlukan langkah-langkah sebagai berikut (Anwar Arifin, 1984:39):

a) Mengenal Komunikan

Mengenal komunikan adalah langkah pertama untuk menentukan strategi komunikasi yang efektif. Dalam proses komunikasi, baik komunikator maupun komunikan mempunyai kepentingan yang sama.

Tanpa persamaan kepentingan, komunikasi tak mungkin berlangsung. Untuk menciptakan persamaan kepentingan tersebut, maka komunikator harus mengerti dan memahami kerangka pengalaman dan referensi komunikan secara tepat dan seksama, yang meliputi : a. Kondisi kepribadian dan fisik komunikan. b. Pengaruh kelompok dan masyarakat serta nilai-nilai dan norma-norma yang ada. c. Situasi dimana komunikan itu berada

b) Menyusun Pesan

Setelah mengenal komunikasi dan situasinya, maka langkah selanjutnya dalam perumusan strategi ialah menyusun pesan, yaitu menentukan tema dan materi. Syarat utama dalam mempengaruhi khalayak dari pesan tersebut ialah mampu membangkitkan perhatian. Individu dalam saat yang bersamaan, kadang-kadang dirangsang oleh banyak pesan dari berbagai sumber. Tetapi tidaklah semua rangsangan itu dapat mempengaruhi komunikasi, justru karena tidak semuanya dapat diproses menjadi milik rohani. Sesuatu yang menjadi milik rohani, haruslah terlebih dahulu melalui pintu perhatian, setelah melewati panca indera dan menjadi pengamatan. Perhatian ialah pengamatan yang terpusat. Karena itu tidak semua yang diamati dapat menimbulkan perhatian.

c) Menetapkan Metode

Selain dua hal di atas metode penyampaian kepada komunikasi juga berpengaruh pada strategi komunikasi. Dalam dunia komunikasi metode dapat dilihat dari dua aspek yaitu menurut cara pelaksanaannya dan menurut bentuk isinya. Hal tersebut dapat diuraikan lebih lanjut, bahwa aspek pertama direalisasikan dalam dua bentuk,

yaitu metode redundancy (repetition / di ulang-ulang) dan canalizing (mendalam). Sedang yang kedua (menurut bentuk isinya) dikenal metode seperti informatif, persuasif, edukatif, dan kursif.

5) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Strategi Komunikasi

Komunikasi pada dasarnya merupakan proses transformasi pesan/informasi. Komunikasi berperan sangat penting bagi hidup manusia mengingat manusia merupakan makhluk sosial yang harus berhubungan dengan manusia lain dan lingkungan sekitarnya. Sebagai makhluk sosial manusia tidak mungkin hidup sendiri dengan pikirannya sendiri. Setiap orang akan selalu melakukan interaksi dengan orang lain, mengungkapkan atau menyampaikan ide atau isi pikirannya pada orang lain.

Saat melakukan komunikasi, terdapat banyak faktor yang mempengaruhi jalannya proses komunikasi itu sendiri. Baik faktor internal maupun faktor eksternal komunikator. Faktor-faktor ini akan mempengaruhi baik tidaknya, berhasil atau tidaknya komunikasi yang dilakukan. Berikut ini akan dijelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut ahli.

Menurut Scoot M Cultip faktor-faktor yang mempengaruhi strategi komunikasi yaitu kredibilitas, konteks, konten, kejelasan, kesinambungan dan konsistensi, kemampuan komunikasi, dan saluran distribusi.

a. kredibilitas

Kredibilitas (*credibility*) berkaitan dengan hubungan saling percaya antara komunikator dan komunikan. Komunikator perlu memiliki kredibilitas dimata komunikan, misalnya dalam hal tingkat keahliannya dalam bidang yang bersangkutan dengan pesan/ informasi yang disampaikan.

b. Konteks

Konteks (*context*) berkaitan dengan situasi dan kondisi dimana komunikasi berlangsung. Konteks disini terdiri dari aspek yang bersifat fisik (iklim, cuaca); aspek Psikologis, aspek sosial , dan aspek waktu. Agar komunikasi dapat berjalan dengan baik, komunikator harus memperhatikan situasi dan kondisi dimana komunikan berada.

c. Konten

Konten (*content*) berkaitan dengan isi pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan. Isi pesan/ informasi disesuaikan dengan kebutuhan komunikan, misalnya pesan/ informasi mengenai kesehatan janin diberikan kepada ibu-ibu, bukan kepada anak remaja. Komunkasi yang efektif akan dapat dicapai jika konten yang disampaikan komunikator mengandung informasi/ pesan yang berarti/ penting untuk diketahui oleh komunikan.

d. Kejelasan

Kejelasan (*clarity*) dari pesan/ informasi yang disampaikan komunikator sangat penting. Untuk menghindari kesalahpahaman komunikasi dalam menangkap isi pesan/ informasi yang disampaikan komunikator. Kejelasan disini mencakup kejelasan isi pesan, kejelasan tujuan yang akan dicapai, kejelasan kata-kata (verbal) yang digunakan, dan kejelasan bahasa tubuh (non verbal) yang digunakan.

e. Kesenambungan dan Konsistensi

Kesenambungan dan konsistensi (*continuity and consistency*) pesan/ informasi yang disampaikan diperlukan agar komunikasi berhasil dilakukan. Pesan perlu disampaikan secara terus menerus dan konsisten. Pesan yang disampaikan sebelumnya dengan pesan selanjutnya tidak saling bertentangan. Contohnya informasi mengenai program KB „dua anak saja cukup“ dari pemerintah, perlu disiarkan terus menerus melalui berbagai media, agar pesan tersebut tertanam dan dapat mempengaruhi perilaku masyarakat.

f. Kemampuan Komunikatif

Kemampuan Komunikatif (*capability of audience*) berkaitan dengan tingkat pengetahuan, dan kemampuan penerima pesan dalam memahami pesan yang disampaikan. Komunikator harus memperhatikan audiensnya, menggunakan bahasa (baik verbal maupun non verbal) yang sesuai dan

dipahami oleh audien.

g. Saluran Distribusi

Saluran distribusi (*channels of distribution*) berkaitan dengan sarana/ media penyampaian pesan. Sebaiknya komunikator menggunakan media yang sesuai dan tepat sasaran. Misalnya dengan menggunakan media yang telah umum digunakan komunikan. Dengan begitu, komunikasi tidak bingung dan komunikasi dapat berjalan dengan baik.

Menurut Potter dan Perry, strategi komunikasi dipengaruhi hal-hal sebagai berikut:

a) Perkembangan

Perkembangan usia komunikan sangat mempengaruhi proses berfikir serta perkembangan bahasa yang dipahaminya. Cara berkomunikasi dengan balita, remaja, atau orang dewasa berbeda-beda. Oleh karena itu komunikator harus menyesuaikan cara penyampaian serta bahasa (termasuk pemilihan kata) yang digunakannya dengan komunikan.

b) Persepsi

Persepsi merupakan pandangan pribadi seseorang mengenai sesuatu, yang dibentuk dari harapan dan pengalamannya. Perbedaan persepsi bisa menyebabkan terhambatnya komunikasi. Contohnya perbedaan persepsi mengenai “benih” dimata seorang petani dan dimata dokter

kandungan bisa menimbulkan perbedaan pemahaman.

c) Nilai

Nilai merupakan standar yang dimiliki seseorang, yang akan mempengaruhi perilakunya terhadap sesuatu. Komunikator perlu mengetahui nilai komunikan, agar dapat membuat keputusan dan interaksi yang tepat dengan komunikan. Dalam hal ini, komunikator jangan terpengaruh oleh nilai pribadinya.

d) Latar Belakang Sosial Budaya

Faktor budaya sangat mempengaruhi bahasa dan gaya komunikasi yang di gunakan komunikator. Budaya akan membatasi cara bertindak dan berkomunikasi.. Misalnya perbedaan budaya akan mempengaruhi logat bicara dan gaya bahasa seseorang. Misalnya seseorang yang berasal dari kota solo akan cenderung lembut dan pelan dalam bertutur kata, namun berbeda dengan orang sebrang seperti medan misalnya yang cenderung keras dan cepat dalam berbicara.

e) Emosi

Emosi merupakan perasaan subyektif seseorang. Komunikator perlu mengkaji emosi komunikan juga dirinya sendiri agar komunikan bisa menerima pesan/ informasi dengan baik tidak salah tafsir dan mau mendengarkan pesan yang disampaikan.

f) Pengetahuan

Tingkat pengetahuan komunikan sangat mempengaruhi responnya terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator. Oleh karena itu komunikator harus memperhatikan tingkat pengetahuan komunikan, usahakan agar verbal yang digunakan dapat direspon dengan baik oleh komunikan.

g) Peran

Peran dalam hubungan antara komunikator dengan komunikan akan mempengaruhi gaya/ cara berkomunikasi. Misalnya gaya/ cara komunikasi antara orang tua dan anak akan berbeda dengan gaya/ cara berkomunikasi seorang dokter dengan pasiennya. Komunikator harus menyadari perannya saat berkomunikasi dengan komunikan.

h) Lingkungan

Lingkungan interaksi dimana komunikasi terjadi akan mempengaruhi efektifitas komunikasi. Lingkungan yang nyaman, jauh dari kebisingan, serta memberi privasi yang dibutuhkan komunikan akan membuat komunikan merasa nyaman sehingga dapat menang pesan komunikator dengan baik.

i) Jenis Kelamin

Secara umum, gaya komunikasi antara pria dan wanita memiliki perbedaan. Menurut Tanned (1990) wanita menggunakan bahasa untuk mencari kejelasan dan

meminimalkan perbedaan, membangun dan mendukung keintiman dalam grup-grup kecil. Sedangkan pria menggunakan bahasa untuk memperoleh kemandirian aktivitas dalam grup besar.

j) Jarak

Jarak juga mempengaruhi komunikasi. Seseorang bisa saja merasa terancam ketika seorang yang belum dikenalnya berbicara dalam jarak yang sangat dekat dengannya. Untuk itu komunikator harus memperhatikan jaraknya dengan komunikan. Pastikan jaraknya cukup aman sehingga tidak membuat komunikan merasa risih atau terancam, namun nyaman.

6) Hambatan dalam Komunikasi

Menurut Fajar (2009:62) hambatan dalam komunikasi adalah segala sesuatu yang menimbulkan gangguan komunikasi sehingga tujuan komunikasi tidak tercapai. Hambatan dalam berkomunikasi dapat terjadi dalam semua tahap. Ada beberapa hambatan dalam komunikasi, yaitu:

- a. Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional sehingga mempengaruhi motivasi, yaitu mendorong seseorang untuk bertindak sesuai keinginan, kebutuhan atau kepentingan.
- b. Hambatan dalam penyandian/symbol. Hal ini dapat terjadi karena

bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, simbol yang digunakan antara komunikator dengan komunikan tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.

- c. Hambatan media adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio sehingga tidak dapat mendengarkan pesan dengan jelas.
- d. Hambatan dalam bahasa sandi. Hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh komunikan.
- e. Hambatan dari audience. Misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.

Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang menghalangi atau mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif. Hambatan komunikasi dapat mempersulit dalam mengirim pesan yang jelas, mempersulit pemahaman terhadap pesan yang dikirimkan, serta mempersulit dalam memberikan umpan balik yang sesuai.

Secara garis besar, terdapat 4 (empat) jenis hambatan komunikasi yaitu hambatan personal, hambatan fisik, hambatan kultural atau budaya, serta hambatan lingkungan

a. Hambatan personal

Hambatan personal merupakan hambatan yang terjadi pada peserta komunikasi, baik komunikator maupun komunikan.

Hambatan personal dalam komunikasi meliputi sikap, emosi, *stereotyping*, prasangka, bias, dan lain-lain.

b. Hambatan kultural atau budaya

Komunikasi yang kita lakukan dengan orang yang memiliki kebudayaan dan latar belakang yang berbeda mengandung arti bahwa kita harus memahami perbedaan dalam hal nilai-nilai, kepercayaan, dan sikap yang dipegang oleh orang lain. Hambatan kultural atau budaya mencakup bahasa, kepercayaan dan keyakinan. Hambatan bahasa terjadi ketika orang yang berkomunikasi tidak menggunakan bahasa yang sama, atau tidak memiliki tingkat kemampuan berbahasa yang sama.

Hambatan juga dapat terjadi ketika kita menggunakan tingkat berbahasa yang tidak sesuai atau ketika kita menggunakan jargon atau bahasa “slang” atau “prokem” atau “alay” yang tidak dipahami oleh satu atau lebih orang yang diajak berkomunikasi. Hal lain yang turut memberikan kontribusi terjadinya hambatan bahasa adalah situasi dimana percakapan terjadi dan bidang pengalaman ataupun kerangka referensi yang dimiliki oleh peserta komunikasi mengenai hal yang menjadi topik pembicaraan.

c. Hambatan fisik

Beberapa gangguan fisik dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi. Hambatan fisik komunikasi mencakup panggilan

telepon, jarak antar individu, dan radio. Hambatan fisik ini pada umumnya dapat diatasi.

d. Hambatan lingkungan

Tidak semua hambatan komunikasi disebabkan oleh manusia sebagai peserta komunikasi. Terdapat beberapa faktor lingkungan yang turut mempengaruhi proses komunikasi yang efektif. Pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat mengalami rintangan yang dipicu oleh faktor lingkungan yaitu latar belakang fisik atau situasi dimana komunikasi terjadi. Hambatan lingkungan ini mencakup tingkat aktifitas, tingkat kenyamanan, gangguan, serta waktu.

Memang bukan hal yang mudah untuk melaksanakan komunikasi. Ada beberapa hambatan yang dapat mengganggu jalannya komunikasi tersebut. Menurut David R. Hampton yang dikutip oleh Moekijat (2003:202), menggolongkan rintangan komunikasi menjadi:

- a) Rintangan pada sumber, dapat disebabkan pengirim menyampaikan pesannya dengan tidak jelas sehingga penerima ragu-ragu menafsirkan.
- b) Rintangan dalam penyampaian, dapat disebabkan karena pesan melalui perantara sehingga pesan yang disampaikan pengertiannya mungkin akan berubah.
- c) Rintangan pada penerima, dapat disebabkan karena kurangnya

perhatian, penilaian sebelum waktunya, lebih banyak memberikan tanggapan sifat- sifat atau perilaku yang tidak penting terhadap pokok pesannya.

- d) Rintangan dalam umpan balik, adanya komunikasi satu arah yang tidak memungkinkan adanya umpan balik dari penerima.

7) Cara Mengatasi Hambatan dalam Komunikasi

Berbagai hambatan komunikasi yang dapat menyebabkan ketidakefektifan komunikasi dapat diatasi dengan memperhatikan beberapa hal berikut ini :

a. Pengirim pesan/komunikator/*sender*

Komunikasi adalah suatu proses yang berlangsung dua arah dan diawali oleh pengirim pesan. Pengirim pesan hendaknya merumuskan informasi sedemikian rupa agar tujuan komunikasi tercapai. Pengirim pesan harus proaktif dalam membuat penerima/komunikator /*receiver* mengerti dan memahami pesan yang disampaikan. Seringkali, apa yang dikatakan tidak selalu sesuai dengan apa yang didengar. Untuk menghindarinya, hal-hal yang harus dilakukan adalah :

- a) Menyatakan satu ide atau gagasan dalam satu waktu
- b) Menyatakan ide atau gagasan dengan singkat.
- c) Memberikan penjelasan ketika diperlukan.
- d) Melakukan pengulangan jika diperlukan.
- e) Menerima dan memberikan umpan balik.

- f) Melakukan pilihan kata, nada suara dan bahasa tubuh yang tepat.
- g) Mengembangkan sikap empati terhadap penerima/ komunikan / komunikate/ *receiver* dalam mengatasi hambatan kultural atau budaya dalam komunikasi

b. Pesan

Pesan merupakan informasi sederhana yang ingin disampaikan oleh pengirim pesan kepada penerima. Pesan dapat berupa pesan verbal maupun pesan non verbal. Untuk mengurangi kemungkinan terjadinya masalah, pengirim harus :

- a) Menggunakan terminologi yang tepat.
- b) Berbicara dengan jelas.
- c) Waktu pengiriman pesan disesuaikan dengan kesiapan penerima pesan untuk mendengarkan atau menerima pesan.
- d) Menggunakan volume suara yang sesuai.
- e) Pesan yang disampaikan hendaknya bersifat inklusif dan informatif.

Inklusif artinya bahwa pesan berisi segala sesuatu yang diperlukan oleh penerima pesan untuk memahami maksud pengirim. Informasi artinya pesan merupakan sesuatu yang ingin diketahui oleh penerima pesan.

c. Penerima/komunikan/komunikate/*receiver*

Penerima pesan membutuhkan informasi untuk memenuhi

kebutuhan mereka. Untuk itu, penerima pesan harus memegang kendali atas seluruh proses komunikasi yang berlangsung. Agar penerima pesan memegang kendali, adalah penting bagi penerima pesan untuk yakin bahwa pengirim pesan memahami apa yang diinginkan oleh penerima pesan dan mengapa mereka menginginkannya.

Aktif mendengarkan adalah suatu proses yang digunakan oleh penerima pesan untuk memfasilitasi komunikasi dan meningkatkan penampilan. Dalam artian, penerima pesan aktif dalam proses komunikasi. Agar penerima pesan dapat mendengarkan dengan aktif, hal-hal yang perlu dilakukan oleh penerima pesan adalah :

- a) Fokus perhatian pada pesan yang disampaikan dengan memberikan momen prioritas. Jika memungkinkan melihat atau melakukan kontak mata kepada pengirim pesan.
- b) Mendengar dan melihat isi pesan tidak langsung atau non verbal sama baiknya ketika mendengarkan kata-kata. Perhatikan petunjuk non verbal yang menyajikan informasi berdasar pada apa yang ingin disampaikan oleh pengirim pesan. Persepsi yang diberikan oleh penerima pesan terhadap pesan dan pengirim pesan dapat berbeda. Pilihan kata, nada suara, posisi tubuh, geture dan gerakan mata merefleksikan perasaan dibalik kata-kata yang diucapkan.

- c) Menjaga pikiran tetap terbuka dan hindari penilaian.
- d) Melakukan verifikasi terhadap apa yang didengar atau disampaikan. Jangan berasumsi bahwa persepsi yang diberikan terhadap pesan merupakan bentuk persetujuan dengan tujuan pengirim pesan. Berikan umpan balik yang tepat kepada pengirim pesan.

d. Umpan Balik Pesan

Penerima yang efektif memverifikasi pemahaman mereka terhadap pesan yang dikirim oleh pengirim pesan. Mereka menyadari kata-kata, nada suara, dan bahasa tubuh ketika mereka memberikan umpan balik. Berbagai bentuk umpan balik yang diberikan dapat berupa pengakuan, pengulangan, dan parafrase.

Kemudian, yang dimaksud dengan pengakuan adalah bahwa penerima pesan telah menerima dan memahami pesan yang disampaikan. Untuk pesan yang bersifat informatif yang rumit, pengakuan saja tidaklah cukup untuk memastikan dan memahami pesan yang disampaikan. Sedangkan, yang dimaksud dengan pengulangan adalah mengulang kembali kata-kata yang disampaikan oleh pengirim pesan.

Terakhir, yang dimaksud dengan parafrase adalah mengulang kata-kata yang disampaikan oleh penerima pesan sendiri kepada pengirim pesan. Parafrase memungkinkan

penerima pesan untuk melakukan verifikasi terhadap pemahaman pesan dan menunjukkan kepada pengirim pesan bahwa penerima pesan mendengarkan pesan dengan baik.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto dan Atik Septi Wiinarsih (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan

sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan

Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan ada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

b. Pelayanan Publik di Masa Pandemi

Dalam rangka menanggulangi pandemi COVID-19, Indonesia telah menerapkan berbagai langkah kesehatan masyarakat termasuk Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) seperti penutupan sekolah dan bisnis, pembatasan perpindahan atau mobilisasi penduduk, dan pembatasan perjalanan internasional (Anung Sugihantoro, dkk, 2020:33).

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar

Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Wrus Disease 2019 (Covid-19) disebutkan dalam pasal 4 bahwa Pembatasan Sosial Berskala Besar paling sedikit meliputi: a. peliburan sekolah dan tempat kerja; b. pembatasan kegiatan keagamaan; dan/atau c. pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum.

Aturan Pembatasan Sosial Berskala Besar juga merambah pada peraturan penyelenggaraan kerja melalui pelaksanaan bekerja dari rumah. Hingga saat ini, pemerintah masih menerapkan sistem bekerja dari rumah atau yang lebih dikenal dengan istilah *work from home*. Mengutip berita yang diterbitkan melalui berita online Humas MEMNPANRB,

“Masa pelaksanaan WFH bagi ASN diperpanjang sampai dengan tanggal 21 April 2020 (dua puluh satu hari kalender terhitung sejak tanggal 1 April 2020), dan akan dievaluasi lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan,” ujar Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Tjahjo Kumolo didampingi Sekretaris Kementerian PANRB Dwi Wahyu Atmaji dan Kepala Badan Kepegawaian Negara (BKN) Bima Haria Wibisana pada *virtual press conference* di Kantor Kementerian PANRB, Jakarta, Senin (30/03).

Melalui pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya pembatasan kerja tetap akan dilaksanakan dengan merujuk pada perkembangan kasus persebaran covid-19. Pelaksanaan kerja pada masa pandemi pun telah diatur melalui surat edaran pemerintah. Merujuk pada Surat Edaran Nomor Hk.02.01/Menkes/334/2020 Tentang Protokol Pencegahan Penularan Corona Virus Disease 2019 (Covid19) Bagi Aparat Yang Melaksanakan Tugas Pengamanan Dan

Penertiban Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19, aturan tersebut menjelaskan bahwa bagi Aparat yang Melaksanakan Tugas Pengamanan dan Penertiban dalam rangka percepatan penanganan COVID-19 sebagai berikut:

1. Pastikan aparat dalam kondisi sehat sebelum bertugas di lapangan. Apabila terdapat keluhan demam/ batuk/ pilek/ sakit tenggorokan/ sesak nafas agar tidak ditugaskan dan istirahatkan di rumah.
2. Gunakan pakaian kerja saat bertugas, dengan baju berlengan panjang.
3. Wajib menggunakan masker, helm/faceshield, dan sarung tangan.
4. Jaga kebersihan tangan dengan sering mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir atau menggunakan handsanitizer.
5. Hindari tangan menyentuh area wajah seperti mata, hidung atau mulut.
6. Tetap memperhatikan jarak/physical distancing minimal 1 meter saat berhadapan dengan masyarakat atau rekan kerja pada saat bertugas.
7. Apabila aparat harus melakukan kontak fisik dengan masyarakat, segera cuci tangan dengan sabun dan air mengalir atau menggunakan handsanitizer.
8. Terapkan waktu kerja 8 jam sehari atau maksimal 12 jam/hari, 40 jam seminggu.
9. Saat pulang bertugas jangan langsung bersentuhan dengan anggota

keluarga sebelum membersihkan diri (mandi dan mengganti pakaian kerja).

Adanya pembatasan kerja melalui penyelenggaraan *work from home* berisiko menimbulkan keresahan bagi masyarakat. Karena beberapa instansi pemerintah, termasuk diantaranya jajaran kepolisian ikut terdampak aturan PSBB. Namun dalam hal ini Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menjelaskan bahwa masyarakat tidak perlu khawatir terkait pelayanan publik yang diberikan oleh dinas maupun instansi pemerintah (Ryan Faradina, 2020).

Kebijakan dan tatanan baru telah diterapkan seiring berlangsungnya masa pandemi yang berkepanjangan. Hal tersebut menjadi pola yang membentuk pemerintah dan masyarakat untuk beradaptasi pada situasi pembatasan skala besar. Aparatur negara tetap berkewajiban untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Demi mengurangi interaksi, pelayanan tatap muka dialihkan menjadi pelayanan secara daring. Hal ini merupakan salah satu bentuk *win win solution* yang dilakukan pemerintah demi tercapainya pelayanan prima dengan tetap mengupayakan pencegahan persebaran virus korona.

Pada masa pandemi, aparat negara dituntut untuk terlibat dalam upaya pencegahan korona virus. Kementerian kesehatan dalam hal ini adalah *leading sector* satuan pencegahan dan penanggulangan virus telah mengeluarkan peraturan dan pedoman dalam pelaksanaan upaya pencegahan virus korona. Kerjasama lintas sektoral menjadi kebutuhan mutlak agar terbentuk sinergi

guna tercapainya tujuan bersama. Dalam pemberian pelayanan publik, aparat negara tetap perlu melaksanakan pelayanan sebagaimana mestinya, namun prosedur pelaksanaan pelayanan tetap harus mengupayakan pengendalian persebaran virus korona.

F. Kerangka Berfikir

Kerangka Pemikiran Untuk memberikan gambaran permasalahan yang sistematis sesuai dengan penelitian di Polsek Kotagede. dalam penelitian ini yang di terapkan melalui

1. perbedaan pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede antara sebelum terjadi pandemi covid-19 dengan masa pandemi covid-19
2. bentuk strategi komunikasi pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede pada masa pandemi covid-19
3. hambatan komunikasi pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede pada masa pandemi covid-19
4. cara mengatasi hambatan komunikasi pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede pada masa pandemi covid-19

G. Metodologi Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup penelitian ini yaitu membahas mengenai strategi komunikasi pelayanan Satuan Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat selama masa pandemi Covid-19.

2. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan mengungkapkan gejala secara holistic- kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrument kunci (Eko Sugiarto, 2015:8).

Penelitian ini berorientasi pada deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang memaparkan atau menggambarkan tentang hasil pengumpulan dan olah data beserta informasi dari narasumber. Penelitian ini hendak memberikan gambaran mengenai strategi komunikasi dalam pemberian pelayanan Satuan Pelayanan Kepolisian Polsek Kotagede pada masa pandemi covid-19.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Bagian Satuan Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede yang berlokasi di Jalan Nyi Pembayun No. 34, Kotagede, Prenggan, Yogyakarta, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55172.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

a) Data primer

Menurut P. Faisal Ananda Arfa (2016:180) data primer yaitu data yang berasal dari lokasi penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam (*indeept interview*). Data primer penelitian ini berupa hasil observasi dan wawancara mengenai pelayanan Sentra Pelayana Kepolisian Polsek Kotagede.

b) Data sekunder.

Data senkunder menurut P. Faisal Ananda Arfa (2016: 180) adalah data yang dapat ditelusuri dari buku-buku primer yang dianggap representatif terhadap obyek penelitian. Data sekunder penelitian ini berupa data atau laporan serta dokumen lain yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh Bagian Satuan Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede. Data sekunder lain yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku-buku, literatur maupun sumber internet yang berkaitan dengan ilmu komunikasi.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi mengenai permasalahan dalam obyek penelitian maka dilakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan permasalahan pada obyek penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

a) Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab

dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal. Karena itu wawancara tidak hanya menangkap pemahaman atau ide, tetapi juga dapat menangkap perasaan, pengalaman, emosi, motif yang dimiliki oleh responden yang bersangkutan (W Gulo, 2000:119).

Teknik wawancara yang digunakan berupa wawancara bebas terpimpin, yaitu dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman, tetapi tidak menutup kemungkinan adanya variasi pertanyaan sesuai dengan situasi ketika wawancara berlangsung. Wawancara dilakukan dengan pihak yang berwenang dan terkait serta berkompeten. Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian, petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Polsek Kotagede, dan masyarakat yang pernah menerima layanan melalui Sentra Pelayanan Kepolisian Polsek Kotagede.

b) Observasi

Observasi disini diartikan sebagai suatu kegiatan mengamati secara langsung, tanpa mediator suatu obyek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan obyek tersebut (Rachmat Kriyantono, 2014:108). Pada penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung pada kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Satuan Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede. Peneliti juga

melakukan uji coba penggunaan aplikasi online LaporkeJo guna mengetahui dengan lebih mendalam mengenai tatalaksanaan, prosedur, dan kendala dalam penggunaan aplikasi.

c) Studi pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan mengkaji buku-buku referensi, jurnal, hasil penelitian dan literature yang berhubungan dengan penelitian (M Syamsudin, dan Salman Luthan, 2018:221). Pada penelitian ini peneliti mengkaji buku-buku referensi, jurnal, hasil penelitian, peraturan dan surat edaran, dan literatur yang berhubungan dengan strategi komunikasi Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede.

5. Teknik Pemilihan Informan

Menurut I Wayan Suwendra (2018:143) penelitian kualitatif penentuan informan (subyek penelitian) dilakukan melalui dua cara yaitu (1) Cara penentuan subyek penelitian berdasarkan tujuan (*purposive sampling*) dan (2) Cara penentuan subyek penelitian dengan teknik bola salju (*snow ball sampling*).

Penelitian ini digunakan teknik *purposive sampling* atau penarikan sampel bertujuan yaitu teknik pemilihan sampel secara sengaja, yang dipandang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga responden yang dipilih hanyalah yang memiliki kapasitas, potensi, ataupun kriteria yang ditetapkan (Rachmad Baro, 2016:97).

Adapun jumlah narasumber yang dibutuhkan dalam penelitian ini

sebanyak tiga narasumber dengan kriteria yang berbeda-beda. Adapun kriteria narasumber adalah sebagai berikut:

a) Narasumber 1 (AIPTU HERU MULYONO, SH)

Kriteria narasumber 1 adalah individu yang memiliki kewenangan dalam menetapkan mengkoordinasi dan mengelola pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede.

b) Narasumber 2 (AIPDA AGUS MURWANTO)

Kriteria narasumber 2 adalah individu yang bertugas memberikan pelayanan melalui Satuan Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

c) Narasumber 3 (BAPAK KOLIS PAMUJI)

Kriteria narasumber 3 adalah individu yang pernah mendapatkan pelayanan melalui Satuan Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede dalam kurun masa pelayanan pada masa pandemi covid.

6. Validitas Data

Agar data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan validitasnya maka perlu dilakukan validasi data. Menurut Asfi Manzilati (2017:93) validasi dilakukan untuk memastikan apakah data yang didapat benar atau dengan kata lain validasi berorientasi apakah data yang didapat sesuai dengan data yang dibutuhkan pada penelitian.

Untuk mendapatkan validitas data penelitian ini digunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi yang digunakan yakni triangulasi sumber sesuai dengan teknik pengumpulan data.

Triangulasi sumber berarti membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan secara pribadi, atau membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada (Bachtiar S Bachri, 2012:56).

7. Teknik Analisis Data

Tujuan analisis di dalam penelitian adalah menyempitkan dan membatasi penemuan-penemuan hingga menjadi suatu data yang teratur, serta tersusun hingga lebih berarti. Proses analisis merupakan usaha untuk menemukan jawaban atas pertanyaan perihal rumusan-rumusan dan pelajaran- pelajaran atau hal-hal yang kita peroleh dari proyek penelitian (Marzuki, 2000:87).

Metode ini penulis menggunakan metode kualitatif. Dalam penelitian ini rumusan-rumusan masalah yang telah ditetapkan dicari jawabannya melalui proses penelitian dengan data wawancara dan studi pustaka. Data yang telah diperoleh dianalisis dan dirumuskan menjadi jawaban atas masalah yang telah ditetapkan. Jawaban yang diperoleh akan dilakukan triangulasi dan perbandingan kesepadanan jawaban. Apabila kedua informasi selaras maka akan ditetapkan sebagai jawaban atas rumusan masalah yang ditemukan. Namun apabila ditemukan perbedaan, maka akan dilakukan penelusuran lebih lanjut untuk diperoleh informasi yang lebih faktual.

BAB II

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Profile Polsek Kotagede

1. Sejarah Singkat Polsek Kotagede

Pada tanggal 10 Juli 1948 Undang-Undang No. 2 th 1948 yang ditetapkan di Yogyakarta, mulailah terbentuk Kepolisian wilayah di jajaran propinsi DIY termasuk Polsek Kotagede Yogyakarta. Polsek Kotagede yang terletak di jalan Nyi Pembayun No. 34 Kecamatan Kotagede Yogyakarta, merupakan satu di antara 14 polsek jajaran Polresta Yogyakarta.

Polsek Kotagede membawahi tiga kelurahan, yaitu kelurahan Rejowinangun, kelurahan Prenggan, dan kelurahan Purbayan. Kelurahan Rejowinangun memiliki objek wisata Kebun Binatang Gembira Loka, Kelurahan Prenggan memiliki Pondok Pesantren Nurul Ummah dan lapangan karang, sedangkan Kelurahan Purbayan memiliki Pasar Kotagede. Wilayah Kotagede juga terkenal dengan pengrajin perak.

2. Gambaran Geografi Polsek Kotagede

Polsek Kotagede terletak di pinggiran kota Yogyakarta yang berbatasan dengan wilayah Bantul dengan garis bentang berkisar 7° lintang selatan dan 110° bujur timur. Luas wilayah Polsek Kotagede $3,07 \text{ km}^2$ dengan batas wilayah sebagai berikut:

a. Utara : Polsek Banguntapan Bantul

- b. Timur : Polsek Banguntapan Bantul
- c. Selatan : Polsek Banguntapan Bantul
- d. Barat : Polsek Umbulharjo

3. Makna dan Arti Lambang

Lambang Polda DIY terdiri dari gambar gapura dan sembilan anak tangga serta kelopak “bunga” 5 buah warna putih. Makna atau arti dari gambar yang menjadi lambang Polda DIY adalah:

a. Gapura dan Sembilan Anak Tangga

- 1) Polda Daerah Istimewa Yogyakarta (berada dalam wilayah kerajaan Mataram yang merupakan pusat seni yang adi luhung dari masa ke masa).
- 2) Jumlah 9 (sembilan) tangga sama dengan, untuk mencapai hasil tugas sebagai Prajurit Bhayangkara harus melewati ujian-ujian (hindari nafsu angkara murka yang ada pada manusia, bersih dan tidak tercela).
- 3) Yogyakarta merupakan Daerah Istimewa yang mempunyai latar belakang perjuangan sejarah kemerdekaan Republik Indonesia di masa Revolusi dengan pantang menyerah, ini merupakan cerminan dari perjuangan Raja Mataram tempo dulu saat melawan Belanda.

b. Kelopak bunga lima buah warna putih

- 1) Sabda Pendita Ratu yang berarti apa yang dipikirkan secara sempurna dan tidak akan berubah.
- 2) Berbudi Bawa Leksana yang berarti tidak segan-segan memuji dan

memberi penghargaan kepada yang berjasa, serta menghukum kepada yang bersalah demi tegaknya kewibawaan.

4. Visi dan Misi

a. Visi Polsek Kotagede

Menbentuk, menjaga serta meningkatkan situasi kamtibmas di wilayah Polsek yang aman dan kondusif serta memberikan rasa nyaman dan tentram kepada masyarakat wilayah Polsek.

b. Misi Polsek Kotagede

Memberikan gambaran situasi kamtibmas yang sedang berkembang di wilayah hukum Polsek untuk dipergunakan sebagai bahan masukan kepada Pimpinan guna menentukan langkah kebijaksanaan lebih lanjut.

5. Tugas Pokok dan Fungsi Polsek

Kepolisian Sektor yang selanjutnya disingkat Polsek adalah unsur pelaksana tugas pokok dan fungsi kepolisian di wilayah kecamatan yang berada di bawah Kapolres. Polsek merupakan ujung tombak dari organisasi Polri yang bertugas menyelenggarakan tugas Polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat.

a. Tugas Pokok Polsek

Polsek bertugas menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pemberian perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta tugas-tugas Polri lain dalam daerah hukumnya sesuai

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Fungsi Polsek

- 1) Pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin/keterangan, serta pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 2) Penyelenggaraan fungsi intelijen di bidang keamanan meliputi pengumpulan bahan keterangan/informasi untuk keperluan deteksi dini (*early detection*) dan peringatan dini (*early warning*), dalam rangka pencegahan terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat, serta pelayanan SKCK;
- 3) Penyelenggaraan Turjawali, pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, dan penanganan Tipiring serta pengamanan markas;
- 4) Penyelenggaraan Turjawali dan penanganan kecelakaan lalu lintas guna mewujudkan Kamseltibcarlantas;
- 5) Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 6) Pemberian bantuan hukum bagi personel Polsek beserta keluarganya serta penyuluhan hukum pada masyarakat;

- 7) Pemberdayaan peran serta masyarakat melalui Polmas dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, guna terwujudnya kemitraan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap Polri;
- 8) Penyelenggaraan fungsi kepolisian perairan;
- 9) penyelenggaraan administrasi umum dan ketatausahaan; dan
- 10) pengumpulan dan pengolahan data, serta menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan di lingkungan Polsek.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Polri selalu berpedoman pada Tribrata dan Catur Prasetya. Tribrata merupakan nilai dasar yang merupakan pedoman moral dan penuntun nurani bagi setiap anggota Polri serta dapat pula berlaku bagi pengemban fungsi kepolisian lainnya. Bunyi dari Tribrata adalah “Kami Polisi Indonesia:

- a. Berbakti kepada nusa dan bangsa dengan penuh ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa
- b. Menjunjung tinggi kebenaran, keadilan, dan kemanusiaan dalam menegakkan hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang 1945
- c. Senantiasa melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat dengan keikhlasan untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban”.

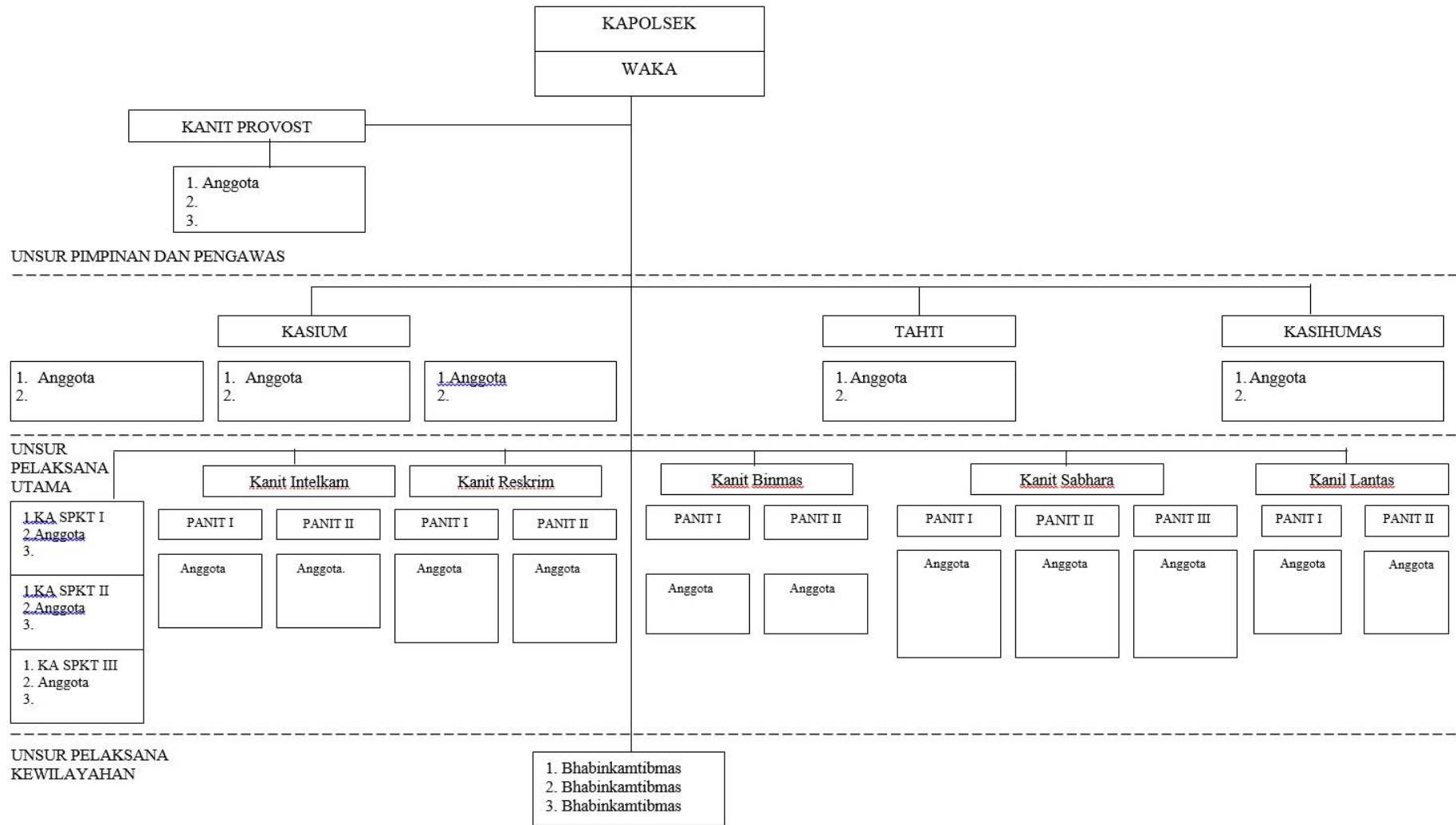
Sedangkan Catur Prasetya yang berarti empat janji Polri yang berbunyi “Setiap insan Bhayangkara, kehormatan saya adalah berkorban demi masyarakat, bangsa dan negara untuk:

- a. Meniadakan segala bentuk gangguan keamanan
- b. Menjaga keselamatan jiwa raga, harta benda, dan hak asasi manusia
- c. Menjamin kepastian berdasarkan hukum
- d. Memelihara perasaan tentram dan damai”.

6. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Polsek Kotagede terdiri dari empat unsur yaitu:

- a. Unsur pimpinan, yaitu Kepala Polsek (Kapolsek) dan Wakil Kapolsek.
- b. Unsur pengawas dan pembantu pimpinan, terdiri dari Kepala Seksi Umum (Kasium), seksi tahanan dan barang bukti (Tahti), Kepala Seksi Humas (Kasihumas), Kepala Unit Provos (Kanitprovos).
- c. Unsur pelaksana tugas utama, terdiri dari Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian (Ka SPK), Kepala Unit Intelijen Keamanan (Kanit Intelkam), Kepala Unit Reserse Kriminal (Kanit Reskrim), Kepala Unit Pembinaan Masyarakat (Kanit Binmas), Kepala Unit Samapta Bhayangkara (Kanit Sabhara), Kepala Unit Lalu Lintas (Kanit Lantas).
- d. Unsur pelaksana tugas kewilayahan, terdiri dari Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas).



Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Polsek Kotagede



Berikut gambaran situasi Polsek Kotagede Yogyakarta





Gambar 2. Situasi Polsek Kotagede

B. Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede

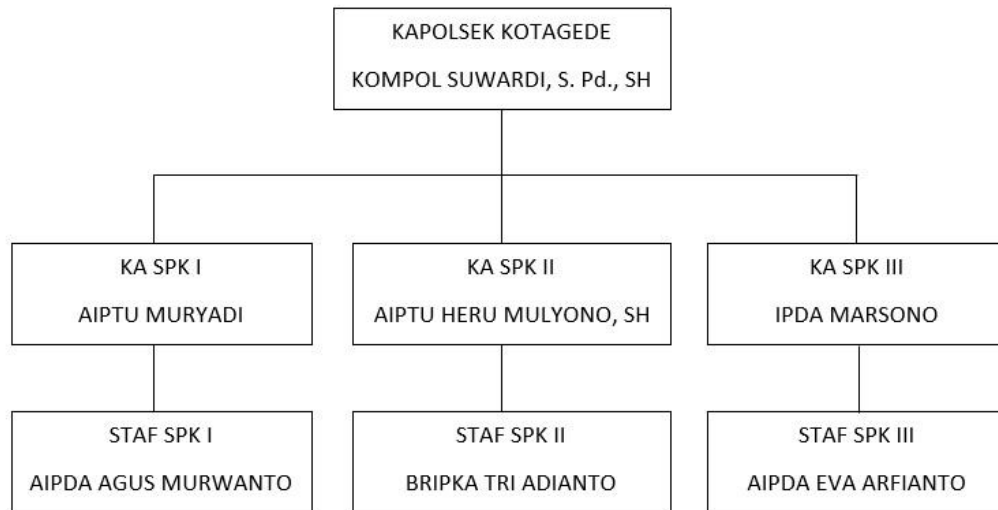
Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

Tugas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede sebagai berikut :

1. Layanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) dapat berupa Laporan Polisi (LP); Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP); Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK); Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP); Surat Keterangan Lapori Diri (SKLD).
2. Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), Turjawali, dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi Pemerintah.
3. Pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (Internet).
4. Pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
5. Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolsek.
6. Melaksanakan tugas - tugas lain yang di berikan oleh Pimpinan.
7. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Kapolsek.

Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) merupakan pintu gerbang kepolisian yang memberikan penanganan pertama dari setiap pengaduan yang akan di tindak lanjuti atau di teruskan ke masing-masing fungsi yang berwenang melanjutkan laporan tersebut. Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) sebagai penentu keberhasilan instansi kepolisian tersebut karena di Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) pengaduan pertama dilaksanakan.

Berikut struktur organisasi dan nama personil di Sentra Pelayanan



Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede :

Gambar 3. Struktur Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Kotagede





Gambar 4. Kondisi ruang Sentra Pelayanan Kepolsian (SPK) Polsek Kotagede

DAFTAR PUSTAKA

- A. Ibrahim Al Mutaqqi. 2020. *Kekacauan terhadap Respon Covid-19 di Indonesia*.
<https://www.habibiecenter.or.id/img/publication/66f28c42de71fefe1c6fcde37a5c1a6.pdf>. 20/11/2020.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Anggita Doramia Lumbanraja. 2020. *Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi*. *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 3 Issue 2.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit. Pembaharuan
- Anung Sugihantoro, dkk. 2020. *Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian Coronavirus Disesase (Covid-19)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Aprista Ristyawati. 2020. *Efektifitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 oleh Pemerintah Sesuai Amanat UUD NRI Tahun 1945*. *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 3 Issue 2, halaman 240-249.
- Clara Semaya Walangitan, dkk. 2020. *Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dan Dampak Terhadap Masyarakat Di Kepolisian Resort*. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*. Volume 2 No. 5.
- Fajar Junaedi, dkk. 2020. *Dinamika Komunikasi di Masa Pandemi Covid-19*. Yogyakarta: Buku Litera.
- Humas MENPANRB. 2020. *Pemerintah Perpanjang ASN Bekerja di Rumah (WFH)*. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/pemerintah-perpanjang-asn-bekerja-di-rumah-wfh>. 20/03/2021.

- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020. *Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020. Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Wrus Disease 2019 (Covid-19). Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ryan Faradina. 2020. *Strategi Pelayanan Publik Menyambut New Normal*. <https://mediaindonesia.com/surat-pembaca/321999/strategi-pelayanan-publik-menyambut-new-normal>. 20/06/2020.
- Surat Edaran Nomor Hk.02.01/Menkes/334/2020. *Protokol Pencegahan Penularan Corona Virus Disease 2019 (Covid19) Bagi Aparat Yang Melaksanakan Tugas Pengamanan Dan Penertiban Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19*. Jakarta: Kementerian Kesehhatan RI.
- Soni Harry B Harmadi. 2020. *Pedoman Perubahan perilaku Penanggulangan Covid-19*. Jakarta: Satgas Covid Nasional.
- Taufiq dan Hardi Warsono. 2020. *Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik: Dialogue, Vol 2, Nomor 1, halaman 1-18.