



SOSIALISASI ETIKA KOMUNIKASI DAN PELAYANAN PUBLIK BAGI PERSONIL POLRES TANGGAMUS

SOCIALIZATION OF COMMUNICATION ETHICS AND PUBLIC SERVICE FOR TANGGAMUS POLICE PERSONNEL

Taufik^{1*}, Wulandari², Rinawati³, Tri Susilowati⁴, Sri Hartati⁵

¹ Institut Bakti Nusantara Lampung, Pringsewu, Indonesia

^{2,3,4,5} Institut Bakti Nusantara Lampung, Pringsewu, Indonesia

*1 taufiksani@gmail.com

Abstrak: Penyelenggaraan layanan publik adalah usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil setiap individu atas produk, layanan, dan administrasi yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik. Hal yang sama juga dilakukan oleh Kepolisian Republik Indonesia, terutama oleh Polres Tanggamus, yang berkomunikasi untuk memberikan layanan publik. Melalui layanan publik, kehadiran lembaga pemerintah dapat dirasakan oleh masyarakat dengan berbagai jenis komunikasi yang sesuai dengan fungsi kepolisian itu sendiri. Untuk mengumpulkan masukan mengenai cara komunikasi di Polres Tanggamus, berbagai langkah perlu diambil agar pelayanan publik bisa ditingkatkan dan diperbaiki. Salah satu pendekatan yang dicoba sebagai tanggapan atas hasil penelitian sebelumnya tentang pelayanan publik di Indonesia adalah dengan melaksanakan Pengabdian Kepada Masyarakat melalui sosialisasi tentang Etika Komunikasi dan Pelayanan Publik. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan komunikasi serta layanan dari semua pihak, mulai dari dalam Polres hingga masyarakat luas. Kegiatan ini dilakukan dengan metode ceramah dan diskusi mengenai pentingnya etika komunikasi dan kontribusi anggota kepolisian. Evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui diskusi mengenai topik-topik terkait etika komunikasi dan pelayanan publik.

Kata Kunci: Etika, Komunikasi, Pelayanan Publik, Polres Tanggamus

Abstract: The provision of public services is a government effort to fulfill the basic needs and civil rights of every individual for products, services, and administration offered by public service providers. The same thing is also done by the Indonesian National Police, especially the Tanggamus Police, which communicates to provide public services. Through public services, the presence of government institutions can be felt by the public with various types of communication that are in accordance with the function of the police itself. To collect input on how to communicate at the Tanggamus Police, various steps need to be taken so that public services can be improved and repaired. One approach that was tried in response to the results of previous research on public services in Indonesia was to implement Community Service through socialization on Communication Ethics and Public Services. The purpose of this activity is to improve communication and services from all parties, from within the Police to the wider community. This activity was carried out using lecture and discussion methods on the importance of communication ethics and the contribution of police members. Evaluation of the implementation of activities was carried out through discussions on topics related to communication ethics and public services.

Keywords: Ethics, Communication, Public Service, Tanggamus Police

Article History:

| Received | Revised | Published |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 19 November 2024 | 10 Januari 2025 | 15 Januari 2025 |

Pendahuluan

Di Indonesia, perilaku pelayanan masyarakat oleh aparat pemerintah dipenuhi dengan masalah, seperti proses pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian dalam durasi dan biaya yang membuat pelayanan menjadi sulit diakses dengan baik oleh warga. Situasi ini membuat masyarakat kehilangan kepercayaan kepada penyedia layanan, dalam hal ini birokrasi, sehingga mereka mencari solusi lain untuk mendapatkan pelayanan dengan cara tertentu, yaitu dengan memberikan uang tambahan atau mencari metode yang melanggar aturan. (Arum. P.S et al., 2023; Bisri & Asmoro, 2019)

Menurut Lewis dan Gilman yang dikutip oleh Alfandi pada tahun 2021, pelayanan publik merupakan suatu bentuk kepercayaan dari masyarakat. Warga negara memiliki harapan agar pelayanan publik bisa dilakukan dengan jujur dan pengelolaan pendapatan secara akurat, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada warga. Ini berarti bahwa pelayanan publik erat kaitannya dengan kepentingan bersama, yang merupakan dasar dari istilah pelayanan publik, sebagaimana telah dijelaskan oleh para ahli. Dengan demikian, pelayanan publik dipahami sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Perbaikan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan, mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin membaik, sehingga dapat merespon setiap penyimpangan dalam pelayanan publik melalui berbagai gerakan atau tuntutan di media cetak maupun elektronik. Melalui pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, citra instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan citra positif dari instansi pemerintah di mata masyarakat. (Alfandi, 2021; Arum. P.S et al., 2023; Marlinda et al., 2020)

Pada akhirnya, kemampuan berkomunikasi dari kepolisian, termasuk semua anggotanya yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, menjadi sangat penting. Cara mereka berkomunikasi akan memengaruhi jenis pelayanan yang diberikan. Di masa reformasi, masyarakat Indonesia semakin menuntut Polri untuk menjalankan peran dan fungsinya sebagai penjaga keamanan dan ketertiban, sebagai penegak hukum, serta sebagai pelindung dan pelayan masyarakat dengan cara yang profesional, jujur, responsif, dan bertanggung jawab (Alfandi, 2021). Untuk memenuhi harapan masyarakat, Polri telah melaksanakan berbagai usaha perbaikan, penataan, penguatan, dan reformasi untuk menjadi Polri yang profesional dan dapat dipercaya oleh masyarakat, salah satunya adalah menetapkan tujuan dalam pelaksanaan penataan dan perubahan yaitu:

1. Dari tahun 2005 hingga 2009, Polri berusaha untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.
2. Antara tahun 2010 sampai 2014, Polri fokus pada pengembangan kemitraan.
3. Dan pada tahun 2015 hingga 2025, Polri memiliki target untuk mencapai keunggulan.

Permasalahan yang ada sekarang ini adalah masyarakat masih kurang mempercayai Polres Tanggamus dan anggotanya, karena mereka merasa pelayanan yang diberikan belum optimal atau bahkan tidak memuaskan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penyuluhan mengenai etika komunikasi dan pelayanan publik agar bisa memahami mengapa kualitas pelayanan masih kurang baik, mengapa kepercayaan masyarakat tetap rendah, dan mengapa perubahan yang telah dilakukan oleh POLRI belum memenuhi harapan. (Destiani et al., 2023; Jusman Iskandar et al., 2019)

Demikian pula yang dilakukan oleh Polres Tanggamus, seiring dengan perubahan yang terjadi dalam masyarakat, globalisasi, dan tuntutan reformasi birokrasi nasional, masyarakat meminta kepada kepolisian dan anggotanya untuk memberikan pelayanan publik yang bertanggung jawab, responsif, profesional, transparan, mudah diakses, terjangkau, cepat, dan tidak rumit. Selain itu, masyarakat juga menuntut agar Polres Tanggamus

memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas tinggi, diharapkan akan terbentuk pandangan positif dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres. Dalam konteks pelayanan publik kepolisian, seluruh anggota kepolisian berperan sebagai penyampai informasi. Dalam hal aktivitas pelayanan publik, berbagai media komunikasi dapat digunakan selama proses pelayanan, dan pemanfaatan media tersebut akan bergantung pada situasi, keadaan, sifat serta karakteristik dari pelayanan yang dilakukan. Pada dasarnya, penggunaan media komunikasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang mudah, terjangkau, cepat, efisien, dan efektif. (Arifin & Nurkumalawati, 2020; Budiman et al., 2022; Wawan & Mayrudin, 2020)

Metode

Kegiatan ini berlangsung pada tanggal 6 Juni 2024 di kantor Polres Gisting dengan topik: sosialisasi tentang etika dalam berkomunikasi dan pelayanan publik. Sebanyak 60 personil Polri dari Polres Tanggamus ikut serta dalam acara ini. Acara tersebut diadakan dengan metode ceramah menggunakan proyektor yang menghadirkan materi mengenai etika komunikasi dan pelayanan publik, serta perbandingan layanan. Selama penyampaian materi, peserta diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan hal yang dibahas. Evaluasi dari pelaksanaan acara dilakukan dengan cara membuat pertanyaan yang berfokus pada metode berkomunikasi dan memberikan layanan kepada masyarakat ketika berinteraksi dengan publik. Para polisi diminta untuk berbagi pengalaman yang mereka alami selama ini.

Setelah materi disampaikan, dilanjutkan dengan sesi tanya jawab mengenai komunikasi dan cara memberikan pelayanan yang baik. Dalam diskusi yang melibatkan partisipasi, para peserta mengajukan berbagai pertanyaan mengenai budaya, perilaku, dan tantangan yang dihadapi saat melayani masyarakat. Pembicara menjelaskan topik-topik terkait pelayanan, menjabarkan apa yang dimaksud dengan pelayanan, cara memanfaatkan berbagai sumber yang ada, serta metode diskusi dan tanya jawab mengenai layanan di sektor kepolisian. Dalam pelaksanaan metode ini, banyak anggota kepolisian yang bersemangat untuk bertanya tentang peran pelayanan, cara meningkatkan layanan, dan langkah-langkah cepat untuk mendapatkan dukungan dari publik. Ditekankan pula bagaimana pimpinan harus memberi teladan kepada staf dan memberikan penjelasan tentang pelayanan yang baik, baik di tempat kerja maupun selama masa pelatihan. Oleh sebab itu, sosialisasi tentang pengembangan budaya pelayanan sangatlah penting. Pembicara dan panitia juga memberikan ilustrasi mengenai pentingnya pelayanan, cara memulainya, serta nilai-nilai yang dapat diambil dari interaksi dengan masyarakat. (Wirabumi, 2020)

Melalui pendekatan budaya pelayanan, diharapkan akan terjalin komunikasi dengan masyarakat agar mereka menjadi lebih terbiasa dalam melayani. Narasumber juga memberikan saran tentang cara menyederhanakan birokrasi, menghilangkan sikap menakutkan, serta budaya militeristik yang menciptakan jarak antara kepolisian dan masyarakat. Di akhir sesi, pembicara memberikan beberapa saran kepada peserta yang telah berpartisipasi, dengan cara mencari contoh atau referensi yang relevan saat mereka mendapatkan tugas di tempat kerja, sehingga mereka dapat menggunakan referensi itu sebagai bahan perbandingan dan diterapkan dalam tugas kepolisian sehari-hari. Pengalaman ini diharapkan dapat disampaikan dalam kegiatan tersebut agar terwujud transformasi ilmu dan program dalam aktivitas yang akan dilakukan.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilakukan dengan baik dan lancar serta sesuai jadwal. Selama kegiatan berlangsung, peserta yakni personil Polres tanggamus yang bertugas di wilayah Polres Tanggamus dan Pringsewu. Adapun metode yang digunakan adalah ceramah, diskusi serta tanya jawab waktu yang di berikan selama 1 hari (kamis, 6 Juni 2024) dari pukul 08.30 sampai pukul 15.00 wib. Kegiatan tersebut diikuti oleh semua pejabat di tingkat Polres tanggamus dan satuan kerja Polres tanggamus yang menjadi garda depan pelayanan publik. Materi pemaparan oleh bapak Taufik, M.T.I. Dosen Dosen Institut Bakti Nusantara, dan Tenaga Ahli Digital & Learning Kemendagri 2022 - sekarang. Setelah kegiatan sosialisasi di teruskan diskusi dan tanya-jawab. Kegiatan ini dilaksanakan supaya mampu meraih kembali kepercayaan public Masyarakat. Dalam diskusi peserta menyampaikan kondisi di lapangan terkait dinamika komunikasi pelayanan publik dan persepsi publik selama ini terhadap kepolisian.



Gambar 1. Foto Bersama peserta sosialisasi

Selama acara berlangsung, anggota kepolisian dan Polres Tanggamus turut berpartisipasi dengan antusias dan memperhatikan dengan baik, serta memberikan tanggapan yang cukup aktif. Semua pejabat dari tingkat Polres dan unit kerja hingga ke Polsek yang merupakan lini depan dalam pelayanan publik ambil bagian dalam kegiatan ini. Sebelum masuk ke materi, ada penjelasan yang disampaikan oleh Bagian Propam mengenai SOP dan peraturan yang harus diikuti oleh anggota Polri di area Tanggamus.



Gambar 2. Penyampaian materi

Materi yang diberikan membahas tentang pengertian komunikasi, tujuan dan fungsi dari komunikasi, layanan publik, serta prinsip-prinsip dalam memberikan layanan publik. Selain itu, ada juga materi mengenai pusat informasi, perbandingan layanan publik, serta penggunaan media sosial dan platform sosial. Di samping itu, dijelaskan pula bagaimana kepolisian dan pemimpin dapat memfasilitasi masyarakat untuk mengakses beragam sumber demi kepentingan administrasi dan pelayanan yang berkaitan. Sebagai salah satu bagian dari Kepolisian Republik Indonesia, melalui aparat dan infrastruktur yang ada, baik dalam bidang Humas maupun Unit Layanan, secara bersama-sama berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Materi yang berkaitan dengan etika berkomunikasi; komunikasi yang Sopan dan Ramah (sapaan hangat, bahasa jelas, sabar). Mendengarkan dengan aktif dan empati yang berfokus pada apa yang disampaikan warga, bertanya untuk klarifikasi, dan memberikan umpan balik yang relevan. Memahami perasaan dan perspektif warga, serta merespons dengan kepedulian dan solusi yang sesuai. Menjaga kerahasiaan dan privasi publik, kerahasiaan data, privasi warga, etika berbagi informasi. Penanganan keluhan dan masukan dari publik (mendengarkan, merespons, tindaklanjut) Mendengarkan dengan saksama keluhan atau masukan dari warga. Merespons dengan cepat, sopan, dan berusaha menyelesaikan masalah. Memberikan umpan balik tentang tindakan yang diambil dan perbaikan yang dilakukan.



Gambar 3. Layanan pengaduan keluhan

Pada materi juga dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ketika mereka mengurus keperluan di kantor Polisi masih belum ideal dan sering kali menyulitkan, karena masih ada beberapa orang yang membuang-buang waktu atau membuat proses menjadi rumit, dan terkadang bahkan meminta uang tambahan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Kepolisian berfungsi sebagai penegak hukum yang memiliki tugas untuk melindungi warga dan menciptakan rasa aman, oleh karena itu masyarakat mempercayakan masalah keamanan dan penanganan tindak kriminal kepada pihak Kepolisian.

Berdasarkan situasi yang ada, elemen komunikasi sangat penting dalam meningkatkan standar pelayanan publik, khususnya di bidang kepolisian. Oleh sebab itu, aspek komunikasi harus dijadikan fokus utama bagi lembaga yang memberikan layanan publik. Ketidakberhasilan dalam menciptakan komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik dapat menyebabkan terganggunya arus informasi, yang pada gilirannya akan berpengaruh pada mutu layanan publik. Rendahnya mutu layanan publik akan berakibat pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan tersebut, dan penurunan kepercayaan ini selanjutnya akan berpengaruh pada berkurangnya dukungan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Memperbaiki Kualitas Pelayanan Publik meningkatkan mutu pelayanan publik merupakan langkah yang sangat penting dan harus terus dilakukan. Setidaknya, untuk menilai kualitas pelayanan, kita perlu mengumpulkan umpan balik dari masyarakat yang dilayani, melakukan penilaian terhadap hasil pelayanan, serta memperbaiki aspek-aspek yang masih kurang. Umpan Balik dari masyarakat untuk memperoleh umpan balik dari publik, salah satu caranya adalah dengan mengadakan survei kepada masyarakat yang telah menerima pelayanan, serta melanjutkan komunikasi dengan para pengguna jasa setelah pelayanan dilakukan. Metode ini dapat dilakukan dengan survei tatap muka, melalui pendekatan internal yang cepat, atau bahkan memanfaatkan media sosial. Untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam memberikan tanggapan, bisa diberikan insentif atau pengakuan dalam berbagai bentuk, paling tidak berupa ucapan terima kasih.

Melakukan penilaian terhadap pelayanan bertujuan untuk memahami seberapa baik dan bagaimana pelayanan publik yang dilakukan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Penelitian dan penilaian dilakukan untuk mengumpulkan umpan balik mengenai aspek-aspek krusial dan signifikan, seperti rasa empati atau perhatian petugas, kompetensi dan ketepatan petugas dalam mengelola layanan, kecepatan sistem dan respons petugas terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat, serta yang lebih penting adalah menilai proses layanan yang efektif, efisien, dan hemat untuk mencapai kepuasan warga yang dilayani.

Kesimpulan

Dari rangkaian sosialisasi yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan, kualitas layanan yang ditunjukkan melalui tingkah laku aparat kepolisian akan menjadi faktor penentu dalam pandangan masyarakat. . Fokus utama yang perlu diperhatikan adalah kemampuan berkomunikasi dari anggota kepolisian serta mutu layanan kepada masyarakat yang mesti ditingkatkan. Penggunaan platform media sosial harus ditingkatkan agar informasi dapat disampaikan kepada masyarakat dengan lebih cepat dan jelas. Peningkatan kapasitas anggota kepolisian di Polres Tanggamus harus digenjut melalui peningkatan pemahaman komunikasi, sehingga mereka dapat berinteraksi secara efektif dengan masyarakat, khususnya pengguna layanan kepolisian dalam aktivitas sehari-hari. Polres Tanggamus juga harus melakukan perbandingan dengan instansi lain untuk memperbaiki kualitas layanan, tanpa meninggalkan prinsip-prinsip tugas dan kewenangan yang telah diatur oleh hukum. Oleh karena itu, dengan memperbaiki cara berkomunikasi yang sebelumnya kurang baik dan tidak responsif, pelayanan yang berlandaskan pada prinsip Melindungi, Mengayomi, dan Melayani dapat terwujud dan dirasakan oleh masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat mendapatkan dukungan dari Institut Bakti Nusantara dan Polres Tanggamus. Oleh karena itu Tim PKM Dosen IBN mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu atas terselenggaranya kegiatan ini. Terimakasih untuk LPPM IBN yang sudah membantu serta memfasilitasi PKM sehingga dapat berjalan sesuai yang dilancar.

Referensi

- Alfandi. (2021). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPOLISIAN DALAM UPAYA MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR POLSEK LIMA PULUH KOTA PEKANBARU. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 3(2). <https://doi.org/10.36917/japabis.v3i2.47>
- Arifin, R., & Nurkumalawati, I. (2020). Kebijakan Pemeriksaan Keimigrasian di Indonesia: Bentuk Pelayanan Publik dan Profesionalisme Petugas Imigrasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 14(2). <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2020.v14.243-262>
- Arum. P.S, N., Sarifah, J., & Musafa Fawaz, D. (2023). Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntan Publik*, 1(2).
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1). <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Budiman, Aditya Ferlan Farhanuddin, Astri Ayulia Putri Setia, & Diella Jauza. (2022). PENERAPAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1). <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>
- Destiani, C., Lumba, A. F., Aksel Stefan Wenur, Michael Antonio Halim, Michael Enron Effendi, & Mutiara Dewi, R. A. R. (2023). ETIKA PROFESI POLISI REPUBLIK INDONESIA SEBAGAI PERANGKAT PENEGAK HUKUM DAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Pengabdian West Science*, 2(6). <https://doi.org/10.58812/jpws.v2i6.412>
- Jusman Iskandar, Alfiah, Amalia Nur Fajriah, Anggun Dwi Rahmawati, & Anisa Sofiani. (2019). ETIKA BIROKRAT DALAM PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 18(3). <https://doi.org/10.54783/dialektika.v18i3.69>
- Marlinda, P., Anggraini, R., & Hernimawati. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Kantor POLSEK Lima Puluh Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 2(2). <https://doi.org/10.36917/japabis.v2i2.27>
- Wawan, W., & Mayrudin, Y. M. (2020). Etika Pejabat Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 2(1). <https://doi.org/10.24076/jspg.2020v2i1.192>
- Wirabumi, R. (2020). Metode Pembelajaran Ceramah. *Annual Conference on Islamic Education and Thought*, 1(1).