

**KOMUNIKASI ORGANISASI POLRI
DALAM MELAYANI MASYARAKAT PERSPEKTIF ISLAM
(Studi di Polsek Selebar Kota Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam

OLEH :

NARZIHATMAN

NIM. 1416710407

**PRODI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
2020**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh NARZIHMATMAN NIM 1416710407 dengan judul “Strategi Komunikasi POLRI dalam Melayani Masyarakat Perspektif Islam (Studi di polsek Selebar Kota Bengkulu)” pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.

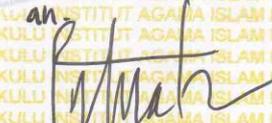
Skripsi ini telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran dan arahan pembimbing I dan pembimbing II, sehingga sudah layak untuk diajukan dalam sidang Munaqasyah/Skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.

Bengkulu, Mei 2020

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Rahmat Ramdhani, M.Sos.I
NIP. 198306122009121007


Dr. Ismail, M.Ag
NIP. 197206112005011002

Mengetahui
an. Dekan FUAD
Ketua Jurusan Dakwah


Rini Fitria, S., Ag, M.SI
NIP. 197510132006042001



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, Fax (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang di tulis oleh Narzihatman, NIM 1416710407 dengan Judul
"Komunikasi Organisasi POLRI Dalam Melayani Masyarakat perspektif Islam",
Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam Jurusan Dakwah telah di uji dan
di pertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ushuluddin, Adab dan
Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 29 Juli 2020

Dan di nyatakan LULUS, dapat di terima dan di sahkan sebagai syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu Komunikasi dan
Penyiaran Islam.

Bengkulu, 29 Juli 2020

Dekan FUAD



Dr. Subirman, M.Pd
NIP. 196802191999031003

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Ismail, M.Ag

Dr. Rahmat Ramdani, M.Sos.I

NIP. 197206112005011002

NIP. 198306122009121007

Penguji I

Penguji II

Rini Pitria, S.Ag., M.SI

Wira Hadi Kusuma, S.Sos.I, M.SI

NIP.197510132006042001

NIP. 198601012011011012

MOTTO

“Tetaplah selalu percaya bahwa setiap usaha pasti akan menghasilkan sesuatu.
Tanamkan sikap itu di dalam hati dan jangan menyerah”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur penulis kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-nya sehingga skripsi ini dapat kupersembahkan untuk:

1. Orangtua ku tercinta, Ayah dan ibuku (Arlan bin Sikap dan Rahimah binti Buyung Nafi) yang selalu mendukungku, menyayangiku, mendoakanku dan memberi kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa ku balas dengan apapun.
2. Istri tercinta Elni Diarti, S.Pd dan Anak-anak ku M. Iqbal N, Maya Oktaviani N, dan Aqilah Azzahrah N yang menjadi penyemangat penulis dalam menggapai cita..
3. Teman-teman seperjuangan Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam angkatan 2014 Program Reguler II.
4. Segenap Anggota Polsek Selebar Kota Bengkulu.
5. Serta Almamaterku IAIN Bengkulu

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan ini menyatakan:

1. Skripsi dengan berjudul "Strategi Komunikasi POLRI dalam Melayani Masyarakat Perspektif Islam (Studi di polsek Selebar Kota Bengkulu)" Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Mei 2020

Mahasiswa yang menyatakan

Narzihatman
NIM. 1416710407

ABSTRAK

Narzihatman, Nim. 1416710407, Strategi Komunikasi POLRI dalam Melayani Masyarakat Perspektif Islam (Studi di Polsek Selebar Kota Bengkulu)” Dosen Pembimbing (I) Dr. Rahmat Ramdhani, M.Sos. I., Dosen Pembimbing (II) Dr. Ismail M.Ag

Polri sebagai salah satu institusi pemerintah yang bertanggung jawab dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban dalam negeri memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam pelaksanaan tugas sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat maupun sebagai aparat penegak hukum. Tuntutan rakyat agar Polri bersikap mandiri dan profesional dalam menjalankan tugas, serta pelaksanaan fungsi dan peran sebagai aparat penegak hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat terjawab. Dari latar belakang di atas, penulis merumuskan beberapa masalah sebagai acuan pengambilan data dalam penelitian. Adapun rumusan masalah yang dimaksud adalah sebagai berikut : 1. Bagaimana sistem aturan yang dibudayakan oleh Polri dalam pelayanan masyarakat dalam perspektif Islam di Polsek Selebar Kota Bengkulu? 2. Bagaimana strategi komunikasi Polri dalam melayani masyarakat perspektif Islam di Polsek Selebar Kota Bengkulu ? Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang di dapat dari informan penelitian. strategi komunikasi Polri dalam melayani masyarakat perspektif Islam di Polsek Selebar Kota Bengkulu menyimpulkan bahwa pola perilaku komunikasi yang dibudidayakan di Polsek Selebar adalah pertama adalah berperilaku transparan maksudnya tidak mencoba menyembunyikan dan menjauhkan dari segala macam agenda/rencana tersembunyi sesuatu dari masyarakat. Kedua adalah bertindak dengan tulus hati dalam melayani tanpa meminta imbalan. Ketiga adalah berfokus pada tindakan positif tanpa merugikan masyarakat. Keempat hadir mengayomi masyarakat dengan seluruh jiwa raga. Kelima adalah memperlakukan masyarakat dengan hormat dalam hal melayani. Keenam berani bertanggung jawab dalam segala hal yang menyangkut kinerja. Ketujuh menerima kritikan dan saran dari masyarakat untuk memperbaiki kinerja kepolisian dalam melayani masyarakat. Ketujuh adalah berbudi bahasa yang baik

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Melayani Masyarakat

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi POLRI dalam Melayani Masyarakat Perspektif Islam (Studi di polsek Selebar Kota Bengkulu)”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Terima kasih kepada kedua orang tuaku yang selalu mendo’akan kesuksesan penulis dalam proses menulis skripsi ini, dan penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin, M, M.Ag, MH, selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Suhirman, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.
3. Rini Fitria, S.Ag., M.Si selaku Ketua Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.
4. Wira Hadi Kusuma, S.Sos.,M.S.I selaku Ketua Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah.

5. Dr. Rahmat Ramdhani, M. Sos.I selaku Pembimbing I dan Pembimbing Akademik., yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Dr. Ismail, M.Ag selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran
7. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Dakwah IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staff dan karyawan Perpustakaan yang telah menyediakan refrensi
9. Staff dan karyawan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Informan penelitian dari Pimpinan dan Anggota Polsek Selebar yang telah memberikan waktu dan informasi secara terbuka.
11. Semua pihak yang telah membantu dan bekerja sama dalam penulisan skripsi ini.

Bengkulu, Februari 2020

Penulis

Narzihatman
NIM. 1416710407

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang	1
1.2 Masalah Penelitian	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
1.6 Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	11

BAB II KERANGKA TEORI

2.1 Tinjauan Teoritis	12
2.2 Kajian Tentang Komunikasi Organisasi	13
2.3 Bentuk-Bentuk Komunikasi	16
2.4 Pengertian Polri	21
2.5 Tinjauan Teoritis Tentang Pelayanan.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	31
3.2 Sumber Data.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4 Teknik Analisa Data.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.2 Hasil Penelitian	49
4.3 Pembahasan	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67

DAFTAR-PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

POLRI sebagai salah satu institusi pemerintah yang bertanggung jawab dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban dalam negeri memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*)¹ dalam pelaksanaan tugas sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat maupun sebagai aparat penegak hukum. ² Tuntutan rakyat agar POLRI bersikap mandiri dan profesional dalam menjalankan tugas, serta pelaksanaan fungsi dan peran sebagai aparat penegak hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat terjawab, saat Presiden RI pada upacara HUT Bhayangkara ke 54 tanggal 1 Juli tahun 2000 meresmikan reorganisasi POLRI keluar dari Departemen Pertahanan dan TNI/ABRI, untuk selanjutnya menjadi institusi *independen* dan mandiri yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden selaku Kepala Negara.

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*managemen*) untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

¹ Gering Supriyadidan Tri Guno, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, (Jakarta: Lemabaga Administrasi Negara, 2008), h.12

² Wina Sanjaya, *Straegi Pembelaajaran*,(Jakart: Bumi Akara,2007), h.8

Demikian pula dengan strategi hubungan masyarakat (humas) yaitu bagaimana merancang untuk mengatasi kendala-kendala yang akan dihadapi oleh masyarakat maupun instansi. Tujuan sentral humas adalah mengacu kepada kepentingan pencapaian sasaran (target) yaitu masyarakat

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang –barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, dan penyelenggaraan transportasi. Pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya POLRI Polsek Selebar selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia”.

Pemberian pelayanan dalam hal ini harus diperhatikan secara khusus karena menyangkut kepentingan orang banyak. Selanjutnya, dalam buku kode etik profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia halaman 4, “Etika kemasyarakatan adalah sikap moral Anggota POLRI yang senantiasa memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat dengan mengindahkan kearifan lokal dalam budaya Indonesia”.³ Dengan tata krama yang baik sesuai dengan norma atau aturan dan nilai yang disepakati bersama. Pada pelayanan masyarakat oleh pihak kepolisian semestinya berjalan secara sistematis, terarah dan terpantau sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan diberlakukan, tetapi realitasnya belum sepenuhnya tercapai. Adanya pengaduan maupun keluhan dari masyarakat pada media massa dan internet menyangkut kinerja kepolisian, yaitu pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar. Misalnya dalam pelayanan pengambilan Surat Izin Mengemudi (SIM) terkadang antrian yang cukup padat secara tiba-tiba ada satu atau dua orang yang mendapat pelayanan terlebih dahulu tanpa melalui prosedur antri, ini menandakan adanya pengecualian oleh pihak aparat kepolisian.

Keluhan terhadap kondisi penyediaan pelayanan publik yang dikelola oleh Aparatur Negara (POLRI) masih sering terdengar, sehingga memerlukan

³ Humas POLRI, *Kode etik profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia*, (Jakarta: POLRI 2017), h. 4,

pemikiran yang serius dalam meningkatkan disiplin dan produktifitas kinerja pelayanan melalui pelaksanaan budaya kerja yang sesuai dengan nilai-nilai, moral dan budaya bangsa dan juga pelayanan secara Islami. Masih melekatnya citra buruk dalam organisasi pelayanan oleh aparatur pemerintah saat ini, lebih dikarenakan budaya kerja aparatur yang masih belum menunjukkan kinerja cakap, terampil, professional dan transparan, yang disertai sikap, moral dan perilaku yang baik.

Salah satu upaya perbaikan dalam membangun budaya kerja aparatur pemerintah telah dirintis melalui Keputusan Menteri Negara Perdayagunaan Aparatur Negara No. 04/1991 tentang Pedoman Pemasarakatan Budaya Kerja, dan Keputusan Kementerian Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/04/2002 tentang Pengembangan Budaya Aparatur Negara yang mencakup:⁴ (1) kebijakan Pengembangan Budaya Kerja Aparatur; (2) Nilai-Nilai Dasar Budaya Kerja Aparatur Negara; (3) Penerapan Nilai-Nilai Budaya Kerja Aparatur Negara; dan (4) Sosialisasi Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara. Pedoman tersebut merupakan pedoman dalam melaksanakan budaya kerja aparatur negara pada lingkungan instansi atau lembaga masing-masing, untuk menumbuhkan dan meningkatkan semangat kerja, disiplin dan tanggungjawabmoral aparaturnya secara terus-menerus dan konsisten, sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

⁴ Ismail, *Pedoman Pemasarakatan Budaya Kerja, dan Keputusan Kementerian Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara*, (Jakarta: LAN RI, 2004) , h. 2

Instansi ataupun perusahaan dimana secara spesifik keduanya merupakan bentuk yang berbeda, keduanya membutuhkan humas dengan satu tujuan yang sama bagaimana membangun citra di mata khalayak. Mengenai instansi Polsek Selebar salah satu landasan pokok kepolisian Kota Bengkulu memiliki pokok-pokok permasalahan baik di luar instansi ataupun di dalam instansi.

Masalah yang terjadi dalam suatu instansi ataupun perusahaan baik instansi pemerintahan, perusahaan besar maupun kecil, semua membutuhkan pencitraan. Komunikasi merupakan pokok utama, seperti Polsek Selebar sebagai pusat pengamanan yang sangat kokoh dan aman atau dapat dikatakan induk dari sektor Resor kepolisian, salah satu instansi pemerintahan yang banyaknya aktivitas keseharian yang terjadi di sana seperti tugas-tugas operasional yang meliputi Kegiatan Intelijen Keamanan, Reserse Kriminal, Samapta Bhayangkara, lalu lintas, Pengamanan obvit/provit dan pembinaan masyarakat, serta sekaligus memantau dan mengawasi pelaksanaannya mulai dari bidang terendah maupun di tingkat tertinggi Polsek.

Polsek Selebar bertekad mewujudkan tampilan polisi yang terampil, cepat, profesional, kuat dan dipercaya masyarakat serta membangun diri menjadi sentra pelayanan masyarakat yang dipercaya dan bersahabat, penegak hukum yang profesional, mandiri, handal, cepat, tangkas dan bertaqwa serta menjadikan wilayah Polsek Selebar sebagai gerbang Kota Bengkulu yang aman, nyaman dan tertib. Banyaknya masalah yang terjadi pada Polsek Selebar, dapat terealisasikan jika kepolisian Polsek Selebar bersama-sama berker-

ja lebih ekstra dalam menghadapi hal kriminal, penangkapan pecandu narkoba ataupun begal, pungli, hal-hal kriminal lainnya yang menjadi pemicu Polsek Selebar dalam menyelidiki kasus-kasus itu.

Polsek Selebar merupakan pelindung masyarakat tembok persenjataan bagi masyarakat, yang menjadi panutan suatu pengamanan di dalam Kota Bengkulu. Banyaknya kasus yang terjadi dalam keseharian kehidupan sehari-hari, baik peristiwa demonstran yang memblokade jalan, kecelakaan yang terjadi di jalan raya, kasus perampokan, dan kasus kriminal lainnya yang dapat memicu satuan tugas Polrestabes dalam menangani tiap kasus permasalahan yang terjadi.

Informasi merupakan tujuan pokok humas, keresahan yang terjadi pada Kota Bengkulu atau peristiwa-peristiwa yang ada di Kota Bengkulu merupakan keresahan masyarakat, kasus seperti pungli, begal, atau narkoba adalah penyakit yang besar terhadap masyarakat Kota Bengkulu, pergerakan humas melihat dari tinjauan kasus tersebut, bagaimana mengangkat citra instansi Polsek Selebar, tentu perlu membangun atau menjalin kerja sama terhadap berbagai pihak.

Seperti kasus pungli, merupakan kasus yang menjadi keresahan masyarakat, pungli adalah salah satu bentuk kasus kecil namun masyarakat awam atau pun masyarakat profesional menganggap adalah perbuatan yang sangat buruk terhadap polisi, terlebih lagi kasus pembegalan yang meresahkan masyarakat, bahwa masyarakat beranggapan bagaimana bentuk kinerja polisi selama ini, dikarenakan pembegalan sudah sangat marak di Ko-

ta Bengkulu sehingga polisi perlu menangani kasus ini, demikian pula kasus narkoba merupakan penyakit masyarakat Bengkulu, dari umur belia hingga dewasa banyak masyarakat yang telah terkena efek candu tersebut, sehingga kasus tersebut dapat ditinjau bahwa Bengkulu adalah kota yang tidak aman, humas pun perlu informasi yang sangat kuat sehingga informasi yang ia kumpulkan dapat di realisasikan semua kasus yang menjadi keresahan masyarakat.

Komunikasi merupakan tujuan pokok dari tinjauan kasus tersebut, humas perlu menangani, membangun, atau mengayomi masyarakat Kota Bengkulu, menjadi pelindung masyarakat, baik dalam memberantas semua kasus-kasus kriminalisasi seperti contoh kasus pungli, begal, atau narkoba, sehingga masyarakat menilai Instansi Polsek Selebar adalah instansi yang kuat dalam segala keterlibatan kasus.

Penelitian ini yang menyangkut suatu instansi pemerintahan suatu instansi yang cukup besar di Bengkulu, humas merupakan tujuan pokok permasalahan hal ini sebagaimana, pergerakan atau langkah humas baik dalam mengambil suatu keputusan, bagaimana mendeskripsikan solusi tiap kasus yang terjadi.

Kenyataan dilapangan Polsek Selebar dalam melayani masyarakat, belum optimal, sebab masyarakat masih memandang pelayanan pada mereka belum optimal, dan transparan, sehingga kepolisian Polsek perlu untuk menghilangkan padangan tersebut, dengan menggunakan strategi secara Islami.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik memilih judul proposal skripsi, yaitu: “Strategi komunikasi POLRI dalam melayani masyarakat perspektif Islam (Studi di Polsek Selebar Kota Bengkulu).”

1.2 Masalah Penelitian

Dari latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi apa yang digunakan POLRI dalam melayani masyarakat dalam perspektif Islam di Polsek Selebar Kota Bengkulu?
2. Bagaimana penerapan strategi komunikasi POLRI dalam melayani masyarakat perspektif Islam di Polsek Selebar Kota Bengkulu ?

1.3 Batasan Masalah

Agar tidak terjadi kerancuan pada penelitian ini, maka peneliti membatasi masalah pada:

- a. Strategi komunikasi POLRI dalam melayani masyarakat pada aspek penggunaan bahasa.
- b. Perspektif Islam di penelitian dalam bentuk bahasa yang sopan, santun dan lemah lembut.

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui komunikasi apa yang digunakan POLRI dalam melayani masyarakat dalam perspektif Islam di Polsek Selebar Kota Bengkulu.
- b. Untuk Bagaimana penerapan strategi komunikasi POLRI dalam melayani masyarakat perspektif Islam di Polsek Selebar Kota Bengkulu.

1.5 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan teoritis

1. Untuk memperoleh gelar Sarjana bidang Ilmu Komunikasi Penyiaran Islam.
2. Untuk menambah khazanah keilmuan bidang Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam serta sebagai informasi bagi pembaca dan bahan rujukan awal bagi penelitian yang akan mengembangkan penelitian sejenis.

b. Kegunaan praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah bukti empiris tentang Strategi komunikasi POLRI dalam melayani masyarakat perspektif Islam di Polsek Selebar Kota Bengkulu

1.6 Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu

Pertama, Andi Irwan Zam dengan judul “Budaya Kerja Kepolisian Dalam Sistem Pelayanan Masyarakat di Polres Bone” Jurusan Antropologi Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar 2013.⁵

Dengan pembahasan sistem norma dan aturan sesuai perilaku oknum polisi dalam masyarakat sesuai Undang-Undang Kepolisian menyangkut pelayanan masyarakat yang harus diaplikasikan dengan baik. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan berpegang teguh pada budaya lokal/daerah dan kepercayaan masyarakat. Nilai lokal Bugis memiliki

⁵ Andi Irwan Zam , “Budaya Kerja Kepolisian Dalam Sistem Pelayanan Masyarakat Di Polres Bone” Jurusan Antropologi Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar 2013

pengaruh besar terhadap budaya kerja, yaitu nilai kekeluargaan. Setiap pengurusan di instansi dinas maupun swasta lebih mendahulukan atau meningkatkan sistem kekeluargaan. Dalam meningkatkan kinerja yang tepat, cepat dan profesional, aparat kepolisian harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur kerja secara umum dan adil. Setiap oknum polisi tanpa terkecuali pada saat menjalankan tugas diwajibkan mengetahui dan mengaplikasikan budaya kerja yang baik dengan memperhatikan kode etik profesi kepolisian.

Kedua, Susaningtyas Nefo Handayani, dengan judul Strategi dan manajemen humas POLRI dalam membangun citra POLRI Universitas Indonesia, 2012.⁶ Dengan kajian penitranan instansi setelah POLRI memisahkan dirinya dari ABRI sebagai lembaga yang mandiri, berusaha memperbaiki citra dan kinerjanya sebagai salah satu aparat penegak hukum, yang memiliki jati diri dan profesionalisme dengan membawa visi dan misinya. Namun perubahan yang diharapkan menghadapi kendala yang besar khususnya citra buruk yang telah melekat selama ini dan berpengaruh terhadap upaya POLRI dalam mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sebagai pengayom dan pelindung masyarakat.

Sedangkan kajian skripsi penulis pada bidang aturan komunikasi yang disampaikan oleh POLRI dan pelayanan secara Islami kepada masyarakat di Polsek Selebar Kota Bengkulu

1.7 Sistematika Penulisan

⁶ Susaningtyas Nefo Handayani, Manajemen Humas POLRI dalam Membangun Citra POLRI Universitas Indonesia, 2012

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab.

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, Rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian serta kajian terhadap penelitian terdahulu serta sistematika penulisan.

Bab II kerangka teori, pada bab dua ini dijelaskan, tinjauan teoritis tentang strategi, kajian tentang komunikasi, pengertian polisi, tinjauan teoritis tentang pelayanan.

Bab III metode penelitian, pada bab ini berisi tentang metode penelitian, jenis dan sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan.

Bab V kesimpulan dan Saran, pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran, sehingga bisa menjadikan skripsi ini menjadi sempurna.

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1 Tinjauan Teoritis Tentang Organisasi

a. Pengertian Organisasi

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi sebagai sarana sosialisasi dan sebagai wadah yang dibuat untuk menampung aspirasi masyarakat serta untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi menurut Siagian, mengemukakan :

“Organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.”⁷

Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah bagi orang-orang untuk berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terimpin dan terkendali dalam memanfaatkan sumber daya, sarana-prasarana, data, dan lain sebagainya. menurut Manullang organisasi ialah:

“Perkataan organisasi berasal dari istilah Yunani organon dan istilah Latin organum yang berarti alat, bagian, anggota, atau badan. Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama.”⁸

Organisasi menurut Hasibuan mengemukakan, bahwa:

“Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama¹² untuk mencapai tujuan tertentu.” Orang-orang yang ada di dalam suatu organisasi mempunyai suatu keterkai-

⁷ Lako Adreas, *Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi*. (Bandung: PT.Rafika Aditama 2004), h. 26

⁸Stepen Robbins, *Perilaku Organisasi*. (Jakarta: Erlangga 2002), h.56

tan yang terus menerus. Rasa keterkaitan ini, bukan berarti keanggotaan seumur hidup. Akan tetapi, organisasi menghadapi perubahan yang konstan di dalam keanggotaan mereka, meskipun pada saat mereka menjadi anggota, orang-orang dalam organisasi berpartisipasi secara relatif teratur.⁹

Jadi Organisasi baik itu organisasi formal maupun informal dalam melakukan segala aktivitasnya pastilah terdapat hubungan diantara orang-orang yang melaksanakan aktivitas tersebut. Semakin banyak aktivitas yang dilakukan, maka akan semakin kompleks juga hubungan yang terjalin. Mengatasi masalah itu, maka dibuatlah struktur organisasi yang menggambarkan hubungan antar kelompok/bagian.

2.2 Kajian Tentang Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Menurut Deddy Mulyana Komunikasi adalah suatu kebutuhan pokok bagi setiap manusia. Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial dapat mengisyaratkan bahwa komunikasi itu sangat penting untuk membangun konsep dalam diri, untuk mengaktualisasikan diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, dan terhindar dari ketegangan dan tekanan antara lain dengan melalui komunikasi yang menghibur, dan juga untuk memupuk hubungan luas dengan orang lain.¹⁰

⁹Sulaiman Asang, *Membangun Sumber Daya Manusia Berkualitas: Perspektif Organisasi Publik*, (Surabaya: Brilian Internasional 2012) , h. 31

¹⁰ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Jakarta: Bumi Aksra, 2004), h, 41

Kata komunikasi atau *communication* menurut Toto Tasmara¹¹ dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah yang paling sering disebut sebagai asal-usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama

Komunikasi adalah tindakan penyampaian informasi. Komunikasi efektif adalah bagian penting yang dilakukan oleh seorang manajer. Setiap fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, staf, kepemimpinan, dan pengendalian, membutuhkan keterampilan komunikasi yang efektif. Komunikasi dalam organisasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk; mulai dari tatap muka yang melibatkan ekspresi wajah dan gerakan tubuh; untuk komunikasi tertulis dalam bentuk memo, surat dan laporan; melalui jaringan dimana orang dengan orang dan orang dengan peralatan berinteraksi secara langsung.

Menurut Effendy¹², secara paradigmatik komunikasi dimaknai sebagai proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media.¹³

Ditinjau dari segi penyampaian pernyataan, komunikasi ada yang bertujuan

¹¹ Toto Tasmara, *Komunikasi Dakwah*, (Jakarta: Gaya Media Graha, 1997), h. 1

¹² Effendy, Onong Uchjana. *Dinamika Komunikasi*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2008), h. 5

¹³ Effendy, Onong Uchjana. *Dinamika Komunikasi*, h. 5

bersifat informatif dan persuasif. Komunikasi persuasif lebih sulit dari komunikasi informatif, karena memang tidak mudah untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang atau sejumlah orang. Selain itu, Effendy juga memaparkan, salah satu cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan “*Who Says What in Which Channel to Whom With What Effect ?*”, yang merupakan gagasan dari Laswell. Paradigma Laswell tersebut menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur (sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan), yakni dalam Efendi Effendy Komunikator, yakni seseorang yang menyampaikan pesan, (2) Pesan, yakni simbol-simbol atau lambang yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan, (3) Media, yakni saluran dimana pesan disampaikan, (4) Komunikan, yakni pihak penerima pesan, dan (5) Efek, yakni dampak yang ditimbulkan dari suatu pesan.¹⁴

b. Proses Komunikasi

Proses komunikasi sendiri dibagi menjadi dua, yakni komunikasi primer dan komunikasi sekunder. Komunikasi secara primer yaitu proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang/simbol sebagai media.¹⁵

Adapun proses komunikasi lainnya, yakni proses komunikasi secara sekunder. Proses komunikasi sekunder dimaknai sebagai proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan

¹⁴ Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek Cetakan ke-23*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2011), h. 11

¹⁵ Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu Komunikasi*, h. 11

menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

2.3. Bentuk-Bentuk Komunikasi

a. Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi jenis ini merupakan komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, komunikasi antarpribadi merupakan tanggapan atau reaksi atas perilaku orang lain.¹⁶ Bentuk dari komunikasi ini umumnya berlangsung pada dua orang. Seperti suami istri, dua sejawat, guru dan murid dan lainnya. Jenis komunikasi memiliki ciri-ciri:

- 1) Pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat.
- 2) Pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara silmutan dan spontan, baik secara verbal maupun non verbal.
- 3) Keberhasilan komunikasi menjadi tanggung jawab pihak yang berkomunikasi.
- 4) Meskipun setiap orang dalam komunikasi ini bebas menyampaikan pesan, tapi kenyataannya bisa juga didominasi oleh satu orang. Misalnya komunikasi dan murid
- 5) Bentuk komunikasi ini sangat efektif untuk memengaruhi atau membujuk orang lain untuk menerima pesan yang disampaikan.

Dalam komunikasi ini, selain bahasa lisan yang disampaikan kepada penerimanya, juga melibatkan emosi. Sehingga komunikasi bentuk ini mudah melahirkan keintiman antar pihak yang berkomunikasi.

¹⁶ Daryanto, *Teori Komunikasi*, (Yogyakarta: Gava Media, 2016), hal. 68.

b. Komunikasi Intrapribadi

Komunikasi intrapribadi adalah proses komunikasi yang terjadi di dalam diri individu (internal). Contohnya adalah kegiatan merenung, berpikir, berdialog dengan diri sendiri, baik dalam keadaan sadar maupun tidak.¹⁷

Komunikasi intrapribadi biasanya juga mencakup suatu kondisi dimana seseorang membayangkan, mempersepsikan dan menyelesaikan berbagai persoalan oleh dirinya sendiri. Dalam kehidupan sehari-hari semua kita memiliki pengalaman berkenaan dengan perasaan atau suasana kebatinan yang dilakukan dalam bentuk dialog interna, dan hal ini dapat berlangsung secara variatif dari satu orang ke orang lain. Selain membuat penilaian terhadap orang lain, komunikasi intrapribadi juga memberikan kesempatan kepada komunikator untuk menilai diri sendiri. Orang memiliki kemampuan untuk mengevaluasi dirinya sendiri. Dialog diri inilah yang dapat mendorong seorang individu untuk menguatkan eksistensi dan penghargaan diri (*self esteem*).¹⁸

c. Komunikasi kelompok

Michael Burgoon memberi batasan komunikasi kelompok sebagai interaksi tatap muka dari tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud atau tujuan yang dikehendaki seperti berbagai informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah sehingga semua anggota dapat me-

¹⁷ Makmum khairani, *Psikologi Komunikasi dalam Pembelajaran*, hal. 14.

¹⁸ Rohim Syaiful, *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, dan Aplikasi*, hal.. 19.

numbuhkan karakteristik pribadi anggota lainnya dengan akurat.¹⁹ Jenis ini merupakan proses komunikasi yang dilakukan sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi, satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi ini memiliki ciri-ciri:

- 1) kelompok biasanya merujuk pada komunikasi yang dilakukan kelompok kecil yang bersifat terbuka.
- 2) Umpan balik dari peserta masih bisa diidentifikasi dan ditanggapi langsung oleh anggota kelompok lainnya.
- 3) Komunikasi ini umumnya berlangsung pada kelompok kecil dalam masyarakat seperti keluarga, klen, kelompok diskusi.
- 4) Sifat utama dari diskusi ini adalah dilakukan dengan cara tatap muka, setiap anggota kelompok bisa langsung merespon pesan atau komunikasi peserta lainnya secara langsung.

d. Komunikasi publik

Komunikasi jenis ini merupakan komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang yang mendengarkan (komunikan) yang tidak bisa dikenali satu persatu. Jenis komunikasi ini memiliki ciri-ciri:

Pertama, proses pesan disampaikan secara tatap muka, yang dimaksud tatap muka di sini ada pertemuan secara fisik antara komunikator dengan komunikan. Dalam contoh kampanye, komunikan datang kesuatu

¹⁹ Daryanto, *Teori Komunikasi*, (Yogyakarta: Gava Media, 2016), hal. 83.

tempat untuk mendengarkan pesan-pesan dari komunikator. Jadi antara komunikator dengan komunikan secara fisik ada dalam suatu tempat.²⁰

Kedua, terjadi di tempat umum (publik), misalnya dalam auditorium, aula, kelas, tempat ibadah atau tempat-tempat yang dihadiri sejumlah besar orang. Ketiga, merupakan peristiwa sosial yang biasanya telah direncanakan relative tidak formal yang tidak terstruktur. Keempat, Terdapat agenda (sudah direncanakan), sebagian orang ditunjuk untuk menjalankan fungsi-fungsi khusus, seperti memperkenalkan pembicara, menyediakan tempat. Kelima, Komunikasi ini sering bertujuan menyampaikan penerangan, menghibur, memberikan penghormatan atau membujuk.

e. Komunikasi Massa

Memahami komunikasi massa, sama halnya dengan memahami komunikasi secara umum, yakni dengan mempelajari unsur-unsur pembentuk dari komunikasi, yakni siapa komunikatornya, bagaimana isi pesannya, kepada siapa isi pesan itu disampaikan, medium apa yang digunakan bagaimana reaksi dari penerima pesan. Elemen-elemen tersebut merupakan yang paling mendasar untuk memahami jenis komunikasi apa saja. Kalau elemen tersebut dapat terjawab dengan baik, maka akan sangat mudah memahami komunikasi tersebut demikian juga untuk memahami.²¹

²⁰Nuruddin, *Ilmu Komunikasi, Ilmiah dan Populer*, hal. 89.

²¹Arief Hidayatullah, *Jurnalisme Cetak, konsep dan praktek*, hal. 11.

Komunikasi massa adalah proses komunikasi yang dilakukan melalui media masa dengan berbagai tujuan komunikasi dan untuk menyampaikan informasi kepada khalayak luas. komunikator dalam penyebaran informasi mencoba berbagi informasi, pemahaman, wawasan, dan solusi-solusi dengan jutaan massa yang tersebar dimana tanpa diketahui dengan jelas keberadaan mereka.

Sesuatu bisa dikatakan komunikasi massa jika mencakup hal-hal sebagai berikut :

- 1) Komunikator dalam komunikasi massa mengandalkan peralatan modern untuk menyebarkan atau memancarkan pesan secara cepat kepada khalayak yang luas dan tersebar. Pesan itu disebarkan melalui media modern pula antara lain surat kabar, majalah, televise, film, atau gabungan diantara media tersebut.
- 2) Komunikator dalam komunikasi massa dalam menyebarkan pesan-pesannya bermaksud mencoba berbagi pengertian dengan jutaan orang yang tidak saling kenal atau mengetahui satu sama lain.
- 3) Pesan adalah milik publik. Artinya bahwa pesan ini bisa didapat dan diterima oleh banyak orang. Karena itu diartikan milik public
- 4) Sebagai sumber, komunikator massa biasanya organisasi formal seperti jaringan, ikatan atau perkumpulan. Dengan arti lain komunikatornya tidak berasal dari seseorang tetapi lembag. Lembaga ini pun biasanya berorientasi pada keuntungan, bukan organisasi sukarela atau nirlaba.

- 5) Komunikasi massa dikontrol oleh gatekeeper (penapis informasi). Artinya pesan-pesan yang disebarakan atau dipancarkan dikontrol oleh sejumlah individu dalam lembaga tersebut sebelum disiarkan lewat media massa.
- 6) Umpan balik dalam komunikasi massa sifatnya tertunda. Kalau dalam jenis komunikasi lain, umpan balik bisa bersifat langsung.²²

2.3 Pengertian POLRI

Seperti yang diuraikan di dalam buku Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 5 ayat 1, bahwa: “Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri”.²³

Situasi keamanan dan ketertiban adalah merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia baik individu atau selaku bagian dari kelompok dalam kehidupan masyarakat umum. Kondisi umum yang melatar belakangi pelaksanaan tugas pokok POLRI.

Undang-Undang Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 1 Ayat 1: Kepolisian adalah segala hal-ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga Polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Ayat 2 : Pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah setiap anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang masih aktif,

²² Nuruddin, *Pengantar Ilmu Komunikasi Massa*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hal.. 8.

²³ Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2008, h 5

Ayat 3 : Peraturan Kepolisian adalah segala peraturan yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia yang sifatnya memikat seluruh warga masyarakat dalam rangka memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan,

Ayat 4 : Keamanan dan ketertiban masyarakat adalah suatu kondisi dinamis suatu masyarakat sebagai salah satu perasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya dan tegaknya hukum serta terbinanya ketentraman, yang mengandung kemampuan membina serta melambangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah, dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat,

Ayat 5 : kepentingan umum adalah kepentingan bangsa dan negara atau kepentingan masyarakat luas demi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat serta tercapainya tujuan pembangunan nasional.²⁴

2.4 Tinjauan Teoritis Tentang Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu upaya yang diberikan oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan.²⁵ Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan menurut

²⁴ Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2008, h 5

²⁵ Zainall Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana., *Pelayanan Publik*, (Jakarta: Pustaka Setia, 2015), h.34

Sugiarto,²⁶ adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, klien, tamu, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Menurut Tjiptono,²⁷ pelayanan adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan atau dikerjakan oleh POLRI Polsek Selebar dalam rangka melaksanakan tugas pada masyarakat di wilayah Polsek Selebar dengan tujuan akhir terjadinya transaksi yang memuaskan dari prbuatan yang dilakukan.

Pengertian Pelayanan Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pada tulisan Haryatmoko, B. Libois juan mendefinisikan pelayanan publik ialah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, pewujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan

²⁶ Sugiharto, *Manajemen Pelayann Publik*, (Yogykarat:Widyaswara., 2012), h.23

²⁷ Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : Andi, 2008),, h.58-59

pemerintah.²⁸ Hal ini bertujuan untuk meningkatkan ikatan sosial, mengikis egoisme yang tidak rasional untuk menjamin pemenuhan kebutuhan sosial dalam rangka pencapaian tujuan kolektif. Menurut Dar-yanto pelayanan adalah cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan jasa. Pelayanan adalah memberikan layanan jasa atau mem-berikan bantuan kepada orang yang membutuhkan. Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut:²⁹

- 1) Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertamata bukan mencari keuntungan.
- 2) Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.
- 3) Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pela-yanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk member hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.
- 4) Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebu-tuhan publik sebagai konsumen.

b. Pelayanan dalam Islam

²⁸ Haryatmoko. Dan B..Lubiss, *Etika Publik*, (Jakarta. Gramedia Pustaka Indah., 2011) h. 13

²⁹ Haryatmoko.. *Etika Publik*.h.23

Akhir-akhir ini kita acap kali mendengar konsep pelayanan prima yang diterapkan diberbagai sektor dan bidang kehidupan, tujuannya tidak lain adalah untuk menggapai target “Pelayanan Terbaik” (*Excellent service*). Hal ini dikarenakan “Pelayanan Terbaik” menjadi kunci eksistensi sebuah instansi. Prinsip pelayanan prima adalah A3, 1. *Attitude* (sikap) yang benar, 2. *Attention* (perhatian) yang tidak terbagi dan 3. *Action* (tindakan), jika ketiganya dijalankan dengan baik maka pelayanan terbaik akan diraih.³⁰

Berbagai pelatihan dan kegiatan diagendakan untuk merumuskan jurus ampuh demi mewujudkan kepuasan konsumen yang merupakan tujuan diciptakannya konsep “Pelayanan Prima”. Namun hal teraneh yang “tidak disadari” oleh sebagian umat Islam Indonesia adalah keengganan mereka untuk menoleh kepada ajaran-ajaran agamanya sebelum mereka mengimpor konsep dari luar Islam. Mereka tidak berusaha mencari apakah Islam mengajarkan konsep-konsep layanan prima kepada umatnya atau tidak. Dan hal ini harap “dimaklumi” mengingat kita masih beranggapan bahwa Islam adalah sholat, haji dan zakat. Islam hanya kita temukan di forum pengajian, masjid dan instansi-instansi Islam. Ironis bukan?, tapi itulah realita.

Sebagai upaya untuk meminimalisir “anggapan tanpa dasar” itu, kita akan mencoba mengupas secara singkat tentang konsep pelayanan dalam perspektif Islam. Akan tetapi sebelum lebih jauh kita membahas

³⁰ Sutopo, *Pelayanan Prima*, (Jakarta:LAN RI, 2008), h. 5

konsep pelayanan prima, terlebih dahulu kita harus mengetahui bahwa Allah menciptakan 2 model hubungan (interaksi) didunia ini. Pertama : Hubungan (interaksi) manusia dengan tuhanNya (disebut dengan Ibadah). Kedua: Hubungan (interaksi) manusia dengan sesama (disebut Muamalah). Pada kesempatan kali ini kita hanya akan membahas model hubungan yang kedua yaitu interaksi manusia dengan sesama.

Interaksi antar sesama manusia mempunyai 2 nilai *built in* yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain, pertama adalah interaksi itu harus selaras dengan hukum Islam, dan kedua interaksi itu memiliki kandungan nilai-nilai akhlak mulia. Yang dimaksud dengan keselarasan hukum adalah, bahwa setiap interaksi antar sesama manusia “harus” sejalan dengan *rule of the game* syariat Islam. Sedangkan yang dimaksud dengan kandungan akhlak adalah bahwa semua interaksi yang mendapat legitimasi hukum Islam “pasti” mempunyai nilai-nilai akhlak mulia didalamnya

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah “sebagian kecil” ayat al-Qur’an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam Surat. al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ
وَلَا ءَامِينَ النَّبِيِّ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ
فَأَصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن
تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا
اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya :

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya..”³¹

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Dalam salah satu Hadisnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai

³¹ Depag RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Bandung: UsahaNasional, 2000), h.142

parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah : “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”.

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi : “Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi.

Hadits berikutnya adalah tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda dalam Hadis yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA : berbunyi “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”.³²

Inti hadits di atas adalah “Perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Kita pasti ingin diperlakukan dengan

³² HR. Bukhori

baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain.

Hadis berikutnya adalah tentang pentingnya tersenyum. Senyum menjadi sambutan yang paling hangat dibandingkan apapun, bahkan tak jarang senyum menjadikan interaksi lebih akrab. Rasulullah SAW mengajarkan hal ini kepada kita dalam salah satu hadits yang diriwayatkan sahabat Abu Dzar al-Ghifari :

تبسمك في وجه أخيك صدقة

Artinya: “Tersenyum dihadapan saudaramu adalah sedekah”.³³

Kesimpulannya adalah jika k mau menelaah lebih jauh ajaran Islam akan banyak banyak sekali nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini sedang digalakkan diberbagai instansi termasuk POLRI.

pemerintahan maupun swasta. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang dibutuhkan adalah rasa cinta kepada Allah dan Rasul-Nya agar nilai-nilai interaksi sosial itu bisa diterapkan secara menyeluruh. Jika agama kita mempunyai produk lengkap, kenapa musti meng-impor produk buatan orang lain.

³³ HR.Bukhari

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan studi deskriptif kualitatif terhadap suatu fenomena dalam sebuah instansi atau lembaga, yakni Polsek Selebar Kota Bengkulu. Studi deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi, atau fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.³⁴

Menurut Kriyantono, riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-

³⁴ Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Usaha Nasional, 2007), h. 68

dalamnya.³⁵ Data-data dalam penelitian yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi selama penelitian nantinya akan dikumpulkan dan diolah sedemikian rupa untuk dianalisis sesuai dengan maksud penelitian. Kemudian, hasil dari analisa tersebut akan dideskripsikan secara struktur kualitatif untuk menarik kesimpulan penelitian.

3.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya pada saat penelitian di lapangan, yang selanjutnya disebut informan. Dalam hal ini, yang menjadi data primer adalah hasil wawancara mendalam dengan informan yang terdiri dari: unsur pimpinan 2 orang yaitu Kapolsek dan Wakapolsek, 1 orang unsur pengawas Panit Provos, 1 orang yaitu Kasi Humas, unsur pelaksana tugas pokok yang terdiri dari 1 orang dari unit SPKT, kemudian 1 orang dari unsur Polsubsektor. Dengan demikian jumlah responden yang diwawancarai berjumlah 6 orang informan.

b. Data sekunder

Data sekundu merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, dan berasal dari pihak lain di luar objek penelitian. Data sekunder ini dapat

³⁵ Menurut Kriyantono *Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Usaha Nasional, 2006), h. 56

diperoleh dari studi pustaka melalui buku-buku/literatur ilmiah, pengetahuan umum, internet, jurnal dan bahan bacaan lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Sehingga nantinya data-data tersebut akan dapat menunjang penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan, kenyataan-kenyataan dan informasi yang dapat dipercaya.³⁶ Penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu ;

a. Wawancara Mendalam

Peneliti akan melakukan wawancara mendalam dengan para informan telah ditetapkan berdasarkan kriteria, untuk memperoleh informasi sedalam-dalamnya mengenai tema/masalah penelitian. Adapun hasil dari wawancara mendalam ini nantinya akan menjadi data primer dalam penelitian, dan akan ditranskrip untuk dianalisis serta dijabarkan secara deskriptif.

b. Observasi

Observasi ialah metode atau cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku, dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung.³⁷ Metode ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan di

³⁶ Basrowi & Suwandi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h.93

³⁷ Basrowi dan Suwandi, *Metode Penelitian*, h. 94

lapangan agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang akan digunakan sebagai bahan analisa data dalam penelitian ini merupakan sumber-sumber informasi yang relevan dengan tema penelitian. Dalam hal ini, dokumen yang dapat digunakan untuk penelitian misalnya, jurnal yang dirilis oleh Polri Polsek Selebar Kota Bengkulu, serta arsip atau dokumen-dokumen lainnya yang akan menjang data penelitian.

3.4 Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, peneliti akan melakukan analisis terhadap data-data yang didapatkan. Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Model Miles & Huberman dalam Pawito, yakni dengan tigatahap:³⁸

a. Reduksi Data

Pada tahap ini, peneliti akan melakukan *editing*, pengelompokan dan peringkasan data. Reduksi data juga mencakup kegiatan menyusun kode dan catatan mengenai beberapa hal, termasuk yang berkaitan dengan aktivitas serta proses dalam penelitian sehingga dapat menemukan tema-tema, kelompok-kelompok dan pola-pola data.

b. Penyajian Data

³⁸ Pawito, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Renika Cipta, 2007), h. 104-106,

Penyajian data disebut juga mengorganisasikan data. Data yang tersaji berupa kelompok-kelompok atau gugusan-gugusanyang kemudian saling dikaitkan sesuai dengan teori yang digunakan.

c. Penarikan dan Pengujian Kesimpulan

Pada tahap ini, akan dilakukan pemaknaan terhadap kecenderungan dari sajian data, menarik dan menguji kesimpulan dari data-data ters. Sehingga akan menghasilkan suatu temuan deskriptif mengenai gamtl suatu objek setelah dilakukan penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Polsek Selebar Kota Bengkulu

Polsek Selebar Bengkulu berkedudukan dengan wilayah hukum di Kecamatan Selebar Kota Bengkulu dengan alamat di Jalan Bumi Ayu Kecamatan Selebar Kota Bengkulu.

Polsek Selebar 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.

Dalam melaksanakan tugasnya, Polsek Selebar menyelenggarakan fungsi³⁹:

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 gangguan³⁵ 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;

³⁹ Polsek Selebar Bengkulu

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.

Selanjutnya, adapun visi dan misi Polsek Selebar adalah sebagai berikut:⁴⁰

4.1.2 Visi

Terwujudnya Postur POLRI Yang Profesional, Modern, Bermoral dan Dekat Dengan Masyarakat Dalam Rangka Mendukung Kebijakan Pembangunan Pemerintah Daerah Melalui Kemitraan Dalam Mewujudkan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Serta Penegakan Hukum Yang Konsisten Dengan Tetap Menjunjung Tinggi HAM, Menghormati Budaya dan Adat Istiadat Lokal.

4.1.3 Misi

- a. Membangun budaya Polsek Selebar yang berbasis pelayanan prima dalam meningkatkan pelayanan yang proporsional, tidak diskriminatif,

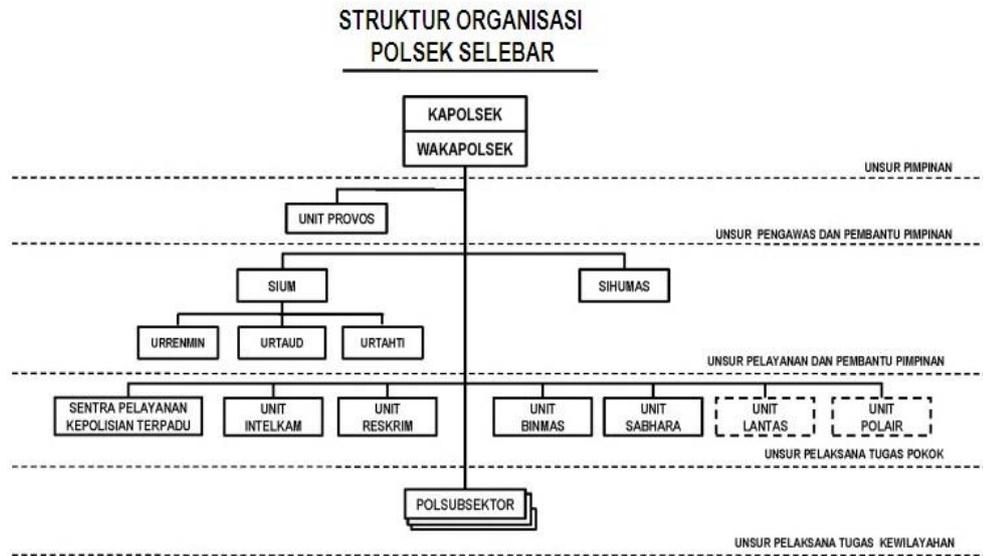
⁴⁰ Visi dan Misi Polsek Selebar Bengkulu

menjunjung tinggi ham dan responsif agar masyarakat terbebas dari segala bentuk gangguan fisik dan psikis.

- b. Melaksanakan penegakan hukum secara konsisten, berkesinambungan, transparan, profesional, proporsional dalam menjalankan tugasnya dan menjunjung tinggi ham serta didukung komponen masyarakat dan aparat penegak hukum.
- c. Mewujudkan keamanan yang kondusif dan mendukung pemda bagi terselenggaranya program peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan dengan harmonis, maju dalam usaha dan tertib dalam pemerintahan (bebas KKN).
- d. Memberdayakan sarana dan prasarana yang dimiliki dalam rangka memperpanjang usia pakai.
- e. Meningkatkan Fungsi Pengawasan Dalam Mewujudkan Kinerja Polres Bengkulu Yang Bersih, Berwibawa Dan Modern Serta Membangun Kepercayaan Masyarakat Terhadap POLRI.
- f. Menyelenggarakan Sistem Pembinaan Personel POLRI Secara Kontinyu Dan Transparan Melalui Sosialisasi Serta Pelatihan Anggota POLRI Yang Bebas Kkn Serta Transparan, Dan Menerapkan *Reward And Punishment* Secara Konsisten.
- g. Meningkatkan Kemampuan Sdm POLRI Baik Dibidang Bin Maupun Ops Melalui Pelatihan Yang Diselenggarakan Oleh Polda Bengkulu Maupun Di Polres Bengkulu.

- h. Dalam Kegiatan Operasional Maupun Pembinaan Implementasinya Mengedepankan Metode Polmas.
- i. Melaksanakan Koordinasi Dan Kerjasama Dengan Pemerintah Kota Bengkulu Dan Instansi Terkait Secara Sinergis Dalam Rangka Mengamankan Pembangunan Daerah Guna Menciptakan Situasi Yang Kondusif Dan Masyarakat Sejahtera.
- j. Memelihara Keamanan Dan Ketertiban Dalam Rangka Mendukung Pemerintah Daerah Guna Terselenggaranya Program Pembangunan.
- k. Mengoptimalkan Sistem *Filing Recording* Dpo, Dpb, Sislog, Sisfokom, Sisbinku, Sisbinpers Dan Sislap Yang Terkoneksi Dari Tingkat Mabes POLRI Sampai Tingkat Polsek.
- l. Meningkatkan Kemampuan Sdm POLRI Khususnya Bensatker Dan Petugas Sabmn (Sislog) Guna Mendukung Prinsip Anggaran Berbasis Kinerja Dapat Berjalan Sampai Tingkat Bawah.
- m. Melibatkan Masyarakat Untuk Berperan Secara Aktif Dalam Menciptakan Keamanan Dan Ketertiban Serta Ketaatan Terhadap Hukum Melalui Kegiatan Polmas.

4.1.4 Struktur Organisasi Polsek Selebar Kota Bengkulu



1. Unsur Pimpinan⁴¹

Kapolsek merupakan pimpinan Polsek yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kapolres. Kapolsek bertugas:

- a. memimpin, membina, mengawasi, mengatur dan mengendalikan satuan organisasi di lingkungan Polsek dan unsur pelaksana kewilayahan dalam jajarannya termasuk kegiatan pengamanan markas; dan
- b. memberikan saran pertimbangan kepada Kapolres yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya.

Wakapolsek merupakan unsur pimpinan Polsek yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kapolsek. Wakapolsek bertugas:

- a. membantu Kapolsek dalam melaksanakan tugasnya dengan mengawasi, mengatur,

⁴¹ <https://tapin.kalsel.polri.go.id/blog/polsek/>. Diakses pada tanggal 13 april 2020 pukul 20:24

- b. mengendalikan, dan mengkoordinir pelaksanaan tugas seluruh satuan organisasi Polsek;
- c. dalam batas kewenangannya memimpin Polsek dalam hal Kapolsek berhalangan; dan memberikan saran pertimbangan kepada Kapolsek dalam hal pengambilan keputusan berkaitan dengan tugas pokok Polsek.

2. Unsur Pengawas

Unit Provos merupakan unsur pengawas yang berada di bawah Kapolsek. Unit Provos bertugas melaksanakan pembinaan disiplin, pemeliharaan ketertiban, termasuk pengamanan internal, dalam rangka penegakan disiplin dan kode etik profesi POLRI dan pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan personel POLRI; Dalam melaksanakan tugasnya, Unit Provos menyelenggarakan fungsi:

- a. pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan personel POLRI;
- b. penegakan disiplin dan ketertiban personel Polsek;
- c. pengamanan internal, dalam rangka penegakan disiplin dan kode etik profesi POLRI;
- d. pelaksanaan pengawasan dan penilaian terhadap personel Polsek yang sedang dan telah menjalankan hukuman disiplin dan kode etik profesi; dan

- e. pengusulan rehabilitasi personel Polsek yang telah melaksanakan hukuman berdasarkan hasil pengawasan dan penilaian yang dilakukan.⁴²

Unit Provos dipimpin oleh Kanit Provos yang bertanggung jawab kepada Kapolsek dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolsek. Unit Provos dalam melaksanakan tugas dibantu oleh perwira:

- a. Unit Pengamanan Internal (Unitpaminal), yang bertugas melakukan pengamanan internal dalam rangka penegakan disiplin dan/atau kode etik profesi POLRI, pengusulan rehabilitasi personel Polsek yang telah melaksanakan hukuman berdasarkan hasil pengawasan dan penilaian; dan
- b. Unit Provos, yang bertugas melakukan pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan personel POLRI, penegakan disiplin dan ketertiban personel Polsek, serta pelaksanaan pengawasan dan penilaian terhadap personel Polsek yang sedang dan telah menjalankan hukuman disiplin dan/atau kode etik profesi POLRI.

Unsur Pelayanan dan Pembantu Pimpinan Sium merupakan unsur staf pembantu pimpinan dan pelayanan yang berada di bawah Kapolsek. Sium bertugas menyelenggarakan perencanaan, pelayanan administrasi umum, ketatausahaan dan urusan

⁴²<https://polrestabessurabaya.com/main/tupoksi/lihat/18/seksi-provost-dan-paminal--sipropam->. Diakses pada tanggal 15 april 2020 pukul 12:19

dalam, pelayanan markas, perawatan tahanan serta pengelolaan barang bukti di lingkungan Polsek. Dalam melaksanakan tugasnya, Sium menyelenggarakan fungsi:

- a. perencanaan kegiatan, pelayanan administrasi umum serta ketatausahaan dan urusan dalam antara lain kesekretariatan dan kearsipan di lingkungan Polsek;
- b. pelayanan administrasi personel dan sarpras;
- c. pelayanan markas antara lain pelayanan fasilitas kantor, rapat, protokoler untuk upacara, dan urusan dalam di lingkungan di lingkungan Polsek; dan
- d. perawatan tahanan dan pengelolaan barang bukti;⁴³

Sium dipimpin oleh Kasium yang bertanggung jawab kepada Kapolsek dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolsek. Sium dalam melaksanakan tugas dibantu oleh:

- a. Urusan Perencanaan Administrasi (Urrenmin), yang bertugas melakukan perencanaan kegiatan dan administrasi personel serta sarpras;
- b. Urusan Tata Urusan Dalam (Urtaud), yang bertugas melakukan pelayanan administrasi umum, ketatausahaan dan urusan dalam, kearsipan, dan pelayanan markas di lingkungan Polsek; dan
- c. Urusan Tahanan dan Barang Bukti (Urtahti), yang bertugas melakukan perawatan tahanan dan pengelolaan barang bukti.

⁴³ Abdusalam, *Ilmu Kepolisian sebagai ilmu pengetahuan*, (Jakarta: PTIK, 2014) h. 102

Sikum merupakan unsur pelayanan dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolsek. Sikum bertugas memberikan pelayanan bantuan hukum, pendapat dan saran hukum, penyuluhan hukum serta pembinaan hukum di lingkungan Polsek. Dalam melaksanakan tugasnya, Sikum menyelenggarakan fungsi:

- a. pemberian pelayanan bantuan hukum kepada kesatuan dan personel Polsek beserta keluarganya;
- b. pemberian pendapat dan saran hukum; dan
- c. penyuluhan hukum kepada personel Polsek dan masyarakat serta pembinaan hukum di lingkungan Polsek.

Sihumas merupakan unsur pelayanan dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolsek. Sihumas bertugas mengumpulkan, mengolah data dan menyajikan informasi serta dokumentasi yang berkaitan dengan tugas Polsek. Dalam melaksanakan tugas Sihumas menyelenggarakan fungsi:

- a. pengumpulan dan pengolahan data serta peliputan dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas Polsek; dan
- b. pengelolaan dan penyajian informasi sebagai bahan publikasi kegiatan Polsek.

Sihumas dipimpin oleh Kasihumas yang bertanggung jawab kepada Kapolsek dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolsek. Sihumas dalam melaksanakan tugas dibantu oleh:

- a. Sub Seksi Dokumentasi dan Peliputan (Subsidokliput), yang bertugas mendokumentasikan dan meliput informasi yang berkaitan dengan tugas Polsek; dan
- b. Sub Seksi Publikasi (Subsipublikasi), yang bertugas melaksanakan pengelolaan informasi dan mempublikasikan informasi kegiatan yang berkaitan dengan penyampaian berita di lingkungan Polsek.⁴⁴

3. Unsur Pelaksana Tugas Pokok

SPKT merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi. Dalam melaksanakan tugasnya, SPKT menyelenggarakan fungsi:⁴⁵

- a. pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), dan Surat Izin Keramaian;
- b. pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), Turjawali, dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah;

⁴⁴ Abdusalam, *Ilmu Kepolisian sebagai ilmu pengetahuan*, h. 120

⁴⁵ F. Iswan, *Menejemen kepolisian di indonesia*, (Bandung: Tiga Serangkai, 2004), h. 15

- c. pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet);
- d. pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolsek.

Unit intelkam merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unitintelkam bertugas menyelenggarakan 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 perizinan; Dalam melaksanakan tugasnya, Unitintelkam menyelenggarakan fungsi:

- a. pembinaan kegiatan intelijen dalam bidang keamanan dan produk intelijen di lingkungan Polsek;
- b. pelaksanaan kegiatan operasional intelijen keamanan guna terselenggaranya deteksi dini (*early detection*) dan peringatan dini (*early warning*), pengembangan jaringan informasi melalui pemberdayaan personel pengemban fungsi intelijen;
- c. pengumpulan, penyimpanan, dan pemutakhiran biodata tokoh formal atau informal organisasi sosial, masyarakat, politik, dan pemerintah tingkat kecamatan/kelurahan;

- d. pendokumentasian dan penganalisisan terhadap perkembangan lingkungan serta penyusunan produk intelijen;
- e. penyusunan intel dasar, prakiraan intelijen keamanan, dan menyajikan hasil analisis setiap perkembangan yang perlu mendapat perhatian pimpinan; dan
- f. pemberian pelayanan dalam bentuk izin keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya, penerbitan SKCK kepada masyarakat yang memerlukan, serta melakukan pengawasan dan pengamanan atas pelaksanaannya.

Unit reskrim merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unitreskrim bertugas melaksanakan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, termasuk fungsi identifikasi. Dalam melaksanakan tugasnya, Unitreskrim menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana;
- b. pelayanan dan perlindungan khusus kepada remaja, anak, dan wanita baik sebagai pelaku maupun korban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- c. pengidentifikasian untuk kepentingan penyidikan.

Unitbinmas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unitbinmas bertugas melaksanakan pembinaan

masyarakat meliputi kegiatan pemberdayaan Polmas, ketertiban masyarakat dan kegiatan koordinasi dengan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa, serta kegiatan kerja sama dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya, Unitbinmas menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan koordinasi dengan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
- b. pembinaan dan penyuluhan di bidang ketertiban masyarakat terhadap komponen masyarakat antara lain remaja, pemuda, wanita, dan anak; dan
- c. pemberdayaan peran serta masyarakat dalam kegiatan Polmas yang meliputi pengembangan kemitraan dan kerja sama antara Polsek dengan masyarakat dan pemerintah tingkat kecamatan/kelurahan serta organisasi non pemerintah.

Unit sabhara sebagaimana dimaksud Pasal 84 huruf e merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unitsabhara bertugas melaksanakan Turjawali dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, objek vital, TPTKP, penanganan Tipiring, dan pengendalian massa dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat serta pengamanan markas. Dalam melaksanakan tugasnya, Unitsabhara menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan tugas Turjawali;

- b. penyiapan personel dan peralatan untuk kepentingan tugas patroli, pengamanan unjuk rasa, dan pengendalian massa;
- c. pemeliharaan ketertiban umum berupa penegakan hukum Tipiring dan pengamanan TPTKP; dan
- d. penjagaan dan pengamanan markas.

Unit lantas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unitlantas bertugas melaksanakan Turjawali bidang lalu lintas, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum di bidang lalu lintas. Dalam melaksanakan tugasnya, Unitlantas menyelenggarakan fungsi:

- a. pembinaan partisipasi masyarakat di bidang lalu lintas melalui kerja sama lintas sektoral dan Dikmaslantas;
- b. pelaksanaan Turjawali lalu lintas dalam rangka Kamseltibcarlantas; dan
- c. pelaksanaan penindakan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum.

Unit polair merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unitpolair bertugas menyelenggarakan fungsi kepolisian perairan, yang meliputi patroli perairan, penegakan hukum di perairan, pembinaan masyarakat pantai dan perairan lainnya. Dalam melaksanakan tugasnya, Unit polair menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan patroli, pengawalan, penegakan hukum di wilayah perairan, dan pembinaan masyarakat pantai di daerah hukum Polsek; dan
- b. pelaksanaan transportasi kepolisian di perairan;

4. Unsur Pelaksana Tugas Kewilayahan

Polsubsektor merupakan unsur pelaksana tugas kewilayahan yang berada di bawah Kapolsek. Polsubsektor bertugas menyelenggarakan tugas pokok POLRI dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, dan pemberian perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta tugas-tugas POLRI lain dalam daerah hukumnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugasnya, Polsubsektor berfungsi:

- a. penyelenggaraan patroli dan pengamanan kegiatan masyarakat dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, serta penegakan hukum Tipiring;
- b. pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat;
- c. pemberdayaan peran serta masyarakat melalui Polmas dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, guna terwujudnya kemitraan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap POLRI; dan

d. penyelenggaraan administrasi umum dan ketatausahaan.⁴⁶

4.2 Hasil Penelitian

1. Informan Penelitian

Wawancara dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa informan sebagai sumber data primer yaitu sebagai berikut:

No	Nama	Jabatan	Pendidikan	Umur	Agama
1	Ari Ariyansah, SH	Kapolesek	SI	37	Islam
2	Sakti Harahap	Wakapolesek	SMA	57	Islam
3	Sugono	Panit Provos	SMA	40	Islam
4	Mahfud	Kasi Humas	SMA	54	Islam
5	Apriyansah	SPKT	SMA	35	Islam
6	Suparjo	Kasubsektor	SMA	49	Islam

Berikut adalah narasi hasil wawancara dengan responden penelitian:

A. Komunikasi yang digunakan POLRI dalam melayani masyarakat

Wawancara dengan Unsur Pimpinan di Polsek Selebar yang menanyakan tentang program peningkatan pelayanan prima pada masyarakat di wilayah hukum Polsek Selebar. Hasil wawancara dengan Kapolsek Selebar mengatakan bahwa:

“Program peningkatan pelayanan publik di Polsek Selebar ini mengacu pada revitalisasi institusi POLRI yang digagas oleh Kepolisian Republik Indonesia, dimana sudah ada aturan dan standar pelayanan bagi masyarakat. Dan saya pastikan, bahwa di Polsek Selebar pelayanan yang prima sudah diterapkan oleh anggota. Untuk selanjutnya nanti di jelaskan oleh Pak waka ya.⁴⁷

⁴⁶ F. Iswan, *Menejemen kepolisian di indonesia*,..... h. 34

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Ari Ariyansyah, selaku Kapolsek Selebar. Pada tanggal 17 April 2020 pukul: 09:30

Kemudian wawancara dilanjutkan dengan wakaposek selebar yang menanyakan tentang program revitalisasi POLRI dalam meningkatkan mutu layanan prima di Polsek selebar. Hasil wawancara wakapolsek mentakan bahwa:

“Pertama: perubahan cara berpikir, yang dimaksud ini adalah merubah sikap, prilaku dan tindak dalam hal pelayanan publik. Diharapkan personil kepolisian di Polsek selebar bersikap dan berperilaku sesuai dengan ketentuan, dan bertindak sesuai dengan SOP dalam hal pelayanan publik. Kedua perubahan dari penguasa menjadi pelayan; Perubahan penguasa menjadi pelayan. Ini berarti dimana pihak POLRI mulai merubah pola pikir yang berfikir yang awalnya menjadi penguasa ke pelayan masyarakat. Ini dibuktikan dengan adanya salah satu terobosan kreatif yaitu traffic accident investigation door to door dimana pihak polisi berupaya melayani masyarakat dengan cara mendatangi ke rumah korban untuk dimintai keterangan dan pemeriksaan secara langsung tanpa menunggu korban sembuh atau korban datang ke kantor. Ketiga adalah Mendahulukan peranan dari wewenang. Yang dimaksud disini adalah Peranan polisi adalah melaksanakan penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap lingkungan dan kegiatan masyarakat. Sedangkan wewenang Polisi salah satunya adalah menerima pengaduan masyarakat. Ini dibuktikan dengan adanya anggota Polsek Selebar selalu melakukan pencegahan hal-hal yang tidak diinginkan dengan patroli wilayah setiap harinya daripada diam di kantor menunggu pengaduan masyarakat baru bertindak. Yang kelima adalah Pantau percontohan reformasi birokrasi, mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih, transparan, dan profesional, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Saat ini POLRI sedang berupaya untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui reformasi birokrasi salah satunya dengan program revitalisasi POLRI menuju pelayanan prima. Tujuannya adalah untuk membangun birokrasi yang berdasarkan prinsip-prinsip good governance yaitu birokrasi yang bersih dari unsur KKN serta transparan dan akuntabel. Ini juga dijadikan komitmen bersama anggota kepolisian negara Republik Indonesia sebagai pelayan prima yang anti KKN dan anti kekerasan.”⁴⁸

⁴⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Sakti Harahap, selaku Wakapolsek Selebar. Pada tanggal 19 April 2020 pukul: 10:30

Kemudian pada pertanyaan selanjutnya tentang strategi polsek dalam membudidayakan mutu pelayanan prima pada masyarakat, wakapolsek mengatakan:

“Membudidayakan sistem pelayanan publik yang baik di instansi POLRI memang saya akui bukan pekerjaan yang mudah, karena sangat berhubungan dengan merubah sikap dan perilaku manusia. Sistem pelayanan di Polsek Selebar udah sangat baik, namun saya akui bahwa praktek dilapangan masih sering terlihat kurang baik bagi saya. Strategi yang dilakukan untuk menerapkan pembudidyaan sistem pelayanan yang baik kepada seluruh jajaran anggota POLRI di Polsek Selebar adalah melalui beberapa 4 tahap, yaitu 1. Sosialisasi kepada anggota POLRI di Polsek selebar, 2. Impelentasi program pelayanan, 3. Pengawasan pelayanan, 4. Evaluasi program.”⁴⁹

Selanjutnya, pada pertanyaan tentang sistem aturan pelayanan di Polsek selebar tersebut dalam perspektif Islam. Wakapolsek mengatakan bahwa:

“Seluruh program atau sistem peningkatan pelayanan yang ada di Polsek selebar merupakan aturan dari POLRI, kita ketahui bahwa aturan-aturan yang dibuat itukan berdasarkan UUD 45 dan Pancasila RI. UUD 45 yang tidak bertolak belakang dengan Islam, justru UUD 45 dan Pancasila dibuat berdasarkan akidah dan syariat Islam, sperti contoh pembukaan UUD 45: Atas berkat rahmat Allah SWT. dan di pancasila sila pertama yaitu ketuhanan yang maha esa. Dengan demikian jelas jika dikaji lebih dalam bahwa semua aturan, sistem dan program pelayanan yang dibuat mengandung nilai-nilai Islam.”⁵⁰

B. Wawancara dengan Humas dan Pengawas Polsek Selebar Bengkulu

Wawancara dengan Humas Polsek Selebar Kota Bengkulu bertujuan untuk mendalami tentang strategi komunikasi kepolisian pada

⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Sakti Harahap, selaku Wakapolsek Selebar. Pada tanggal 19 April 2020 pukul: 10:30

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Sakti Harahap, selaku Wakapolsek Selebar. Pada tanggal 19 April 2020 pukul: 10:30

Polsek Selebar dalam melakukan komunikasi pelayanan terhadap masyarakat. Hasil wawancara dengan Humas Polsek selebar, mengatakan bahwa

“Upaya strategi komunikasi Polsek Selebar dalam melayani masyarakat Yang pertama adalah pembentukan tim sosialisasi melalui humas polsek setiap ada program pelayanan publik. Kedua pendekatan terhadap tokoh masyarakat melalui babinkamtibmas untuk persiapan sosialisasi program pelayanan di Polsek. Ketiga adalah penyampaian sosialisasi kepada seluruh masyarakat tentang apa saja peningkatan pelayanan polsek selebar dan agaiman prosedur pelayanan yang akan dilakukan. Keempat adalah pemantauan dan pengawasan pihak kepolisian dalam menjalankan program pelayanan, apakah memnuhi kriteria standar pelayanan yang baik. Kelima adalah evaluasi respon masyarakat terhadap pelayanan masyarakat. Jika dilihat dari sudut pandang Agama Islam bahwa seluruh program atau sistem pelayanan yang ada di Polsek selebar merupakan turunan dari aturan dari POLRI, kita ketahui bahwa aturan-aturan yang dibuat itukan berdasarkan UUD 45 dan Pancasila RI. UUD 45 dan Pacasila saya rasa tidak bertolak belakang dengan akidah dan syariat Islam, justru UUD 45 dan Pancasila dibuat berdasarkan akidah dan syariat Islam, sperti contoh pembukaan UUD 45: Atas berkat rahmat Allah SWT. dan di pancasila sila pertama yaitu ketuhanan yang maha esa. Dengan demikian jelas bahwa semua atruran, sistem dan program pelayanan yang dibuat tidaklah bertentangan dengan Islam.”⁵¹

Kemudian melihat respon masyarakat terhadap kinerja kepolisian dalam pelayanan publik, Humas Polsek Selebar mengatakan bahwa:

“Respon masyarakat di wilayah hukum polres selebar yaitu pada kecamatan selebar cenderung terlihat positif. Namun kami dari Polres Selebar selalu berupaya untuk melakukan pembenahan-pembenahan agar selalu mendapatkan apresiasi kinerja yang baik dari masyarakat.”⁵²

⁵¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Mahfud, selaku Humas Polsek Selebar. Pada tanggal 20 April 2020 pukul: 10:00

⁵² Hasil Wawancara dengan Bapak Sugono, selaku Panit Propos Polsek Selebar. Pada tanggal 21 April 2020 pukul: 09:05

Kemudian Komunikasi yang dibudidayakan di Polsek Selebar dalam membangun kepercayaan dimata masyarakat. Propos/Pengawas mengatakan bahwa:

“Ada beberapa pola prilaku komunikasi yang dibudidayakan di Polsek Selebar antara lain pertama adalah berperilaku transparan maksudnya tidak mencoba menyembunyikan dan menjauhkan dari segala macam agenda/rencana tersembunyi sesuatu dari masyarakat. Kedua adalah bertindak dengan tulus hati dalam melayani tanpa meminta imbalan. Ketiga adalah berfokus pada tindakan positif tanpa merugikan masyarakat. Keempat hadir mengayomi masyarakat dengan seluruh jiwa raga. Kelima adalah memperlakukan masyarakat dengan hormat dalam hal melayani. Keenam berani bertanggung jawab dalam segala hal yang menyangkut kinerja. Ketujuh menerima kritikan dan saran dari masyarakat untuk memperbaiki kinerja kepolisian dalam melayani masyarakat. Ketujuh adalah berbudi bahasa yang baik. Itulah beberapa pola komunikasi yang dibudidayakan di Polsek Selebar mungkin ada beberapa lagi yang saya lupa.”⁵³

C. Wawancara dengan Unsur Pelaksana Tugas Pokok

Wawancara dengan Unsur Pelaksana Tugas Pokok terdiri dari 1 orang dari unit SPKT Polsek Selebar dan 1 orang Kasub Sektor. Tujuan wawancara ini untuk mendalami apa saja sikap dan prilaku yang telah dibudidayakan dalam melaksanakan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing unit, serta bagaimana strategi komunikasi yang telah dipraktikkan dalam menjalankan tugas kepolisian.

Hasil wawancara dengan beberapa unsur pelaksana tugas pokok memberikan gambaran bahwa pada umumnya pihak polisi telah berupaya

⁵³ Hasil Wawancara dengan Bapak Mahfud, selaku Humas Polsek Selebar. Pada tanggal 20 April 2020 pukul: 10:00

untuk melaksanakan kewajiban untuk melayani masyarakat sesuai dengan standar pelayanan kepolisian berdasarkan unit tugas masing-masing. Komunikasi yang dipraktekkan dalam melayani masyarakat mengutamakan kenyamanan masyarakat dalam berbagai hal sesuai kebutuhannya. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan unit SPK dalam hasil wawancara:

“memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dan selalu siap siaga selama 24 jam. Sikap dan perilaku yang dibudidayakan untuk membangun kepercayaan kepada masyarakat adalah dalam hal transparan, bertindak dengan tulus hati dalam melayani tanpa meminta imbalan. berfokus pada tindakan positif tanpa merugikan masyarakat. hadir mengayomi masyarakat dengan seluruh jiwa raga. memperlakukan masyarakat dengan hormat dalam hal melayani. bertanggung jawab menerima kritikan dan saran dari masyarakat, berbudi bahasa yang baik.”⁵⁴

Selanjutnya data wawancara juga diperoleh dari Kasubsektor yang mengatakan bahwa:

“pentingnya penggunaan bahasa yang lugas dan mudah dimengerti oleh masyarakat merupakan kunci dari pelayanan, meskipun harus menggunakan bahasa daerah diperbolehkan agar mempermudah maksud dan tujuan itu sendiri”⁵⁵

Dari data wawancara di atas dapat diketahui bahwa komunikasi yang digunakan dalam pelayanan kepada masyarakat sudah memiliki SOP dan aturan yang jelas, namun dalam teknisnya bisa disesuaikan dengan bahasa yang lugas dan mudah difahami. Sedangkan dalam perspektif Islam

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Apriyansah, selaku SPK Polsek Selebar. Pada tanggal 21 April 2020 pukul: 11:25

⁵⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Suparjo, selaku Kasubsektor Polsek Selebar. Pada tanggal 21 April 2020 pukul: 13: 20

komunikasi yang digunakan sudah dengan bahasa yang sopan, santun dan tegas.

D. Penerapan Strategi Komunikasi dalam Melayani Masyarakat.

Hasil wawancara dengan Wakapolsek dapat diperoleh keterangan:

“masyarakat di Kota Bengkulu sudah sangat majemuk dan beragam secara suku dan bahasa, oleh karenanya jika standar bahasa yang anggota gunakan dianggap susah difahami maka strategi yang digunakan adalah menyesuaikan dengan lawan bicara. Jadi dilapangan sangat kondisional, namun tetap fokus pada tujuan laporan itu sendiri”⁵⁶

Selanjutnya, Kasi Humas Polsek Selebar menyampaikan bahwa:

“banyak kasus dan temuan dilapangan yang menunjukkan bahwa pelayanan kita cukup baik, anggota yang bertugas bisa melayani serta menindaklanjuti laporan yang disampaikan masyarakat. Dari indikator ini menunjukkan masyarakat sudah cerdas dan sangat mengapresiasi kinerja kita, sekian.”⁵⁷

Wawancara selanjutnya peneliti tujukan kepada Pengawas untuk mendalami penerapan strategi komunikasi dalam perspektif Islam, dengan data sebagai berikut:

“hasil pemantauan dan pengawasan kami di lapangan menunjukkan bahwa anggota sudah sesuai dengan SOP, dan itu menurut saya sudah sesuai dengan ajaran Islam, dimana ketika kita berinteraksi bertutur kata yang baik, yang sopan dan lemah lembut namun tetap tegas, jadi tidak ada yang kontra produktif dengan ajaran Islam malahan bisa bersinergi”⁵⁸

⁵⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Sakti Harahap, selaku Wakapolsek Selebar. Pada tanggal 19 April 2020 pukul: 10:30

⁵⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Mahfud, selaku Humas Polsek Selebar. Pada tanggal 20 April 2020 pukul: 10:00

⁵⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Sugono, selaku Panit Propos Polsek Selebar. Pada tanggal 21 April 2020 pukul: 09:05

Terakhir data wawancara diambil dari petugas SPK Polsek Selebar yang notabene anggota yang menjadi garda terdepan dalam menerima laporan masyarakat, dengan data sebagai berikut:

“selaku anggota yang pertama menerima laporan masyarakat, saya tetap mengacu pada kebijakan dan standar operasional yang ada. Namun, secara manusiawi saya lebih dahulu memahami bahwa mereka yang melapor tentu memiliki permasalahan. Sehingga saya lebih mengimbangi dengan interaksi yang mereka gunakan agar terjadi kesepahaman maksud dan tujuan dalam laporan.⁵⁹

Dari data wawancara diatas dapat diperoleh gambaran bahwa pada umumnya pihak polisi telah berupaya untuk melaksanakan kewajiban untuk melayani masyarakat sesuai dengan standar pelayanan kepolisian berdasarkan unit tugas masing-masing. Komunikasi yang dipraktekkan dalam melayani masyarakat mengutamakan kenyamanan masyarakat dalam berbagai hal sesuai keperluannya.

4.3 Pembahasan Hasil

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa terdapat beberapa bentuk perilaku komunikasi yang dibudidayakan di Polsek Selebar antara lain pertama adalah berperilaku transparan maksudnya tidak mencoba menyembunyikan dan menjauhkan dari segala macam agenda/rencana tersembunyi sesuatu dari masyarakat. Kedua adalah bertindak dengan tulus hati dalam melayani tanpa meminta imbalan. Ketiga adalah berfokus pada tindakan positif tanpa merugikan masyarakat. Keempat hadir mengayomi masyarakat dengan seluruh jiwa raga. Kelima adalah memperlakukan masyarakat dengan hormat dalam hal melayani. Keenam berani bertanggung

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Apriyansah, selaku SPK Polsek Selebar. Pada tanggal 21 April 2020 pukul: 11:25

jawab dalam segala hal yang menyangkut kinerja. Ketujuh menerima kritikan dan saran dari masyarakat untuk memperbaiki kinerja kepolisian dalam melayani masyarakat. Ketujuh adalah berbudi bahasa yang baik.

Hal ini memberikan gambaran bahwa pada umumnya pihak polisi telah berupaya untuk melaksanakan kewajiban untuk melayani masyarakat sesuai dengan standar pelayanan kepolisian berdasarkan unit tugas masing-masing. Komunikasi yang dipraktekkan dalam melayani masyarakat mengutamakan kenyamanan masyarakat dalam berbagai hal sesuai keperluannya.

Berdasarkan kategorisasi data hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa sistem nilai yang dibudayakan oleh POLRI dalam pelayanan pada masyarakat ditinjau dari perspektif Islam pada Polsek Selebar Kota Bengkulu adalah Program peningkatan pelayanan publik di Polsek Selebar mengacu pada revitalisasi institusi POLRI yang digagas oleh Kepolisian Republik Indonesia. Strategi yang dilakukan untuk menerapkan pembudidayaan sistem pelayanan yang baik kepada seluruh jajaran anggota POLRI di Polsek Selebar adalah melalui beberapa 4 tahap, yaitu 1. Sosialisasi kepada anggota POLRI di Polsek selebar, 2. Impelentasi program pelayanan, 3. Pengawasan pelayanan, 4. Evaluasi program.

Kemudian, strategi komunikasi POLRI dalam melayani masyarakat perspektif Islam di Polsek Selebar Kota Bengkulu menyimpulkan bahwa pola perilaku komunikasi yang dibudidayakan di Polsek Selebar adalah pertama adalah berperilaku transparan maksudnya tidak mencoba menyembun-

yikan dan menjauhkan dari segala macam agenda/rencana tersembunyi sesuatu dari masyarakat. Kedua adalah bertindak dengan tulus hati dalam melayani tanpa meminta imbalan. Ketiga adalah berfokus pada tindakan positif tanpa merugikan masyarakat. Keempat hadir mengayomi masyarakat dengan seluruh jiwa raga. Kelima adalah memperlakukan masyarakat dengan hormat dalam hal melayani. Keenam berani bertanggung jawab dalam segala hal yang menyangkut kinerja. Ketujuh menerima kritikan dan saran dari masyarakat untuk memperbaiki kinerja kepolisian dalam melayani masyarakat. Ketujuh adalah berbudi bahasa yang baik.

Seperti yang diuraikan di dalam buku Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 5 ayat 1, bahwa: “Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri”.⁶⁰

Situasi keamanan dan ketertiban adalah merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia baik individu atau selaku bagian dari kelompok dalam kehidupan masyarakat umum. Kondisi umum yang melatar belakangi pelaksanaan tugas pokok POLRI.

Undang-Undang Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 1 Ayat 1: Kepolisian adalah segala hal-ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga Polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Ayat 2 :

⁶⁰ Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2008, h 5

Pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah setiap anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang masih aktif, Ayat 3 : Peraturan Kepolisian adalah segala peraturan yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia yang sifatnya memikat seluruh warga masyarakat dalam rangka memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Ayat 4: Keamanan dan ketertiban masyarakat adalah suatu kondisi dinamis suatu masyarakat sebagai salah satu perasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya dan tegaknya hukum serta terbinanya ketentraman, yang mengandung kemampuan membina serta melambungkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah, dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat, Ayat 5 : kepentingan umum adalah kepentingan bangsa dan negara atau kepentingan masyarakat luas demi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat serta tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat pula disimpulkan bahwa pada prinsipnya kinerja kepolisian di Polsek Selebar telah memperhatikan proses pola komunikasi dalam melayani masyarakat. Pola komunikasi yang dibangun di kepolisian mengedepankan kenyamanan bagi masyarakat.

Proses komunikasi sendiri dibagi menjadi dua, yakni komunikasi primer dan komunikasi sekunder. Komunikasi secara primer yaitu proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan

menggunakan lambang/symbol sebagai media. Adapun proses komunikasi lainnya, yakni proses komunikasi secara sekunder. Proses komunikasi sekunder dimaknai sebagai proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Komunikasi adalah tindakan penyampaian informasi. Komunikasi efektif adalah bagian penting yang dilakukan oleh seorang manajer. Setiap fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, staf, kepemimpinan, dan pengendalian, membutuhkan keterampilan komunikasi yang efektif. Komunikasi dalam organisasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk; mulai dari tatap muka yang melibatkan ekspresi wajah dan gerakan tubuh; untuk komunikasi tertulis dalam bentuk memo, surat dan laporan; melalui jaringan dimana orang dengan orang dan orang dengan peralatan berinteraksi secara langsung.

Secara paradigmatis komunikasi dimaknai sebagai proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media. Ditinjau dari segi penyampai pernyataan, komunikasi ada yang bertujuan bersifat informatif dan persuasif. Komunikasi persuasif lebih sulit dari komunikasi informatif, karena memang tidak mudah untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang atau sejumlah orang. Selain itu, Effendy juga memaparkan, salah satu cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan *“Who Says What in Which Channel to Whom With What*

Effect ?”, yang merupakan gagasan dari Laswell. Paradigma Laswell tersebut menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur (sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan), (1) yakni seseorang yang menyampaikan pesan, (2) Pesan, yakni simbol-simbol atau lambang yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan, (3) Media, yakni saluran dimana pesan disampaikan, (4) Komunikan, yakni pihak penerima pesan, dan (5) Efek, yaitu dampak yang ditimbulkan dari suatu pesan.

Berdasarkan hasil penelitian ini jika ditinjau dari persepektif Islam maka dapat diketahui bahwa pola komunikasi dalam meningkatkan pelayanan prima pada masyarakat di Polsek Selebar sejalan dengan palayan dalam pandangan Islam.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah “sebagian kecil” ayat al-Qur’an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam Surat. al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَئِدَ
وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ
فَأَصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن
تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا
اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya :

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.⁶¹

Dalam salah satu Hadisnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah : “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”.

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi :

“Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia

⁶¹ Depag RI, *Al-Qurandan Terjemahan*, (Bandung: UsahaNasional, 2000), h.142

dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”

Hadis ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi.

Hadis berikutnya adalah tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA : berbunyi “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”.

Inti hadis di atas adalah “Perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain.

Hadis berikutnya adalah tentang pentingnya tersenyum. Senyum menjadi sambutan yang paling hangat dibandingkan apapun, bahkan tak jarang senyum menjadikan interaksi lebih akrab. Rasulullah SAW mengajarkan hal ini kepada kita dalam salah satu hadits yang diriwayatkan sahabat Abu Dzar al-Ghifari :

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ

Artinya: “Tersenyum dihadapan saudaramu adalah sedekah”.

Dengan demikian, jika mau menelaah lebih jauh ajaran Islam akan banyak banyak sekali nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini sedang digalakkan diberbagai instansi termasuk POLRI, pemerintahan maupun swasta.

BAB V

PENUTUP

E. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Komunikasi yang digunakan POLRI dalam melayani masyarakat di Polsek Selebar Kota Bengkulu mengacu pada revitalisasi institusi Polri yang digagas oleh Kepolisian Republik Indonesia. Strategi yang dilakukan untuk menerapkan pembudidayaan sistem pelayanan yang baik kepada seluruh jajaran anggota Polri di Polsek Selebar adalah melalui beberapa 4 tahap, yaitu 1). Sosialisasi kepada anggota polri di Polsek selebar, 2). Impelentasi program pelayanan, 3). Pengawasan pelayanan, 4). Evaluasi program.
2. Penerapan strategi komunikasi Polri dalam melayani masyarakat perspektif Islam di Polsek Selebar Kota Bengkulu adalah pertama adalah berperilaku transparan. Kedua adalah bertindak dengan tulus hati dalam melayani tanpa meminta imbalan. Ketiga adalah berfokus pada tindakan positif tanpa merugikan masyarakat. Keempat hadir mengayomi masyarakat dengan seluruh jiwa raga. Kelima adalah memperlakukan masyarakat dengan hormat dalam hal melayani. Keenam berani bertanggung jawab dalam segala hal yang menyangkut kinerja. Ketujuh menerima kritikan dan saran dari masyarakat untuk memperbaiki kinerja kepolisian dalam melayani masyarakat. Ketujuh adalah berbudi bahasa yang baik.

F. Saran

66

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka saran dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti yang ingin mengenerelasikan penelitian ini diharapkan untuk dapat melibatkan variabel-variabel lain yang mungkin juga dapat mempengaruhi hasil penelitian ini.
2. Bagi pihak personil kepolisian Polsek Selebar untuk dapat mempertahankan budaya pola komunikasi dalam melayani masyarakat.
3. Bagi para unsur pimpinan di Polsek Selebar untuk dapat memperhatikan kinerja polisi dalam melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Abdusalam, 2010, *Ilmu Kepolisian sebagai ilmu pengetahuan*, Jakarta: PTIK.

Adreas Lako, 2004, *Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi*, Bandung: PT. Rafika Aditama

- Andi Irwan Zam , 2013, “*Budaya Kerja Kepolisian Dalam Sistem Pelayanan Masyarakat Di Polres Bone*”Jurusan Antropologi Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar
- Arifin, Anwar. 2008. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Asang, Sulaiman, 2012, *Membangun Sumber Daya Manusia Berkualitas: Perspektif Organisasi Publik*, Surabaya: Brilian Internasional.
- Basrowi & Suwandi, 2008 *Metode Penelitian*, Jakarta:Bumi Aksara.
- Daryanto. 2016. *Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Depag RI, 2000, *Al-Quran dan Terjemahan*, Bandung:Usaha Nasional,
- Deddy Mulyana, 2004, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Jakarta: Bumi Aksra,
- Effendy, Onong Uchjana, 2011, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek Cetakan ke-23*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya,
- Gering Supriyadidan Tri Guno, 2008, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, , Jakarta: Lemabaga Administrasi Negara,
- Humas POLRI, 2017 kode etik profesi Kepolisian Negara Nepublik Indonesia, Jakarta: POLRI
- Haryatmoko. Dan B..Lubiss, 2011, *Etika Publik*, Jakarta. Gramedia Pustaka Indah.
<https://tapin.kalsel.polri.go.id/blog/polsek/>.
- <https://polrestabessurabaya.com/main/tupoksi/lihat/18/seksi-provost-dan-paminal-sipropam>.
- Iswan. F, 2004, *Menejemen kepolisian di Iindonesia*, Bandung: Tiga Serangkai.
- Robin, Stephen, 2002, *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Setiawan Hari Purnomo, 1996, *Manajemen Strategi: Sebuah Konsep Pengantar*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sutopo, 2008, *Pelayanan Prima*, Jakarta:LAN RI.
- Susaningtyas Nefo Handayani, 2012, *Manajemen Humas Polri dalam Membangun Citra polri Universitas Indonessia*.
- Sugiharto, 2012, *Manajemen Pelayann Publik*, Yogykarat:Widyaswara.

Toto Tasmara, 1997, *Komunikasi Dakwah*, Jakarta: Gaya Media Graha,

Tjiptono Fandy, 2003, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta:

Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2008

Zainall Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, 2015, *Pelayanan Publik*, Jakarta:
Pustaka Setia.

Wina Sanjaya, 2007, *Strategi Pembelajaran*, Jakarta: Bumi Akara.