

Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Masyarakat pada Anggota Kepolisian di Polres Klaten

Karis Widyatmoko¹, Ibnu Utomo Wahyu Mulyono², Novita Kurnia Ningrum³,
Zahrotul Umami⁴, Pulung Nurtantio Andono⁵

^{1, 2, 3, 4, 5} Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Dian Nuswantoro

E-mail: ¹karis.widiyatmoko@dsn.dinus.ac.id, ²ibnu.utomo.wm@dsn.dinus.ac.id,

³novita.kn@dsn.dinus.ac.id, ⁴zahrotul.umami@dsn.dinus.ac.id,

⁵pulung.nurtantio.andono@dsn.dinus.ac.id

Abstrak

Keberadaan suatu organisasi atau institusi memiliki aspek yang perlu dicapai bersama seperti visi misi. Anggota organisasi perlu menyamakan persepsi dan langkah untuk mencapai tujuan bersama. Demikian juga dengan Polres Klaten sebagai institusi kepolisian membutuhkan adanya kesamaan persepsi dan tujuan dalam menjalankan tugas baik dalam internal kepolisian maupun eksternal untuk memberikan informasi dan melayani masyarakat. Untuk menjaga integritas Polres Klaten dalam menjalankan tugas dalam melayani masyarakat dibutuhkan adanya pengelolaan yang efektif baik sehingga visi misi institusi dapat terus dijalankan sehingga tujuan bersama institusi dapat diwujudkan. Salah satu hal penting dalam pengelolaan institusi adalah bagaimana komunikasi dapat dijalankan secara baik, informasi dapat tersampaikan dengan utuh pada seluruh anggota polisi di Polres Klaten. Oleh karena itu dibutuhkan adanya strategi komunikasi yang tepat agar masalah yang disebabkan adanya penyampaian informasi yang buruk dapat diminimalisir. Dengan menerapkan strategi komunikasi yang tepat diharapkan Polres Klaten diharapkan dapat mengantisipasi konflik internal anggota maupun eksternal dalam melayani masyarakat. Dengan demikian fungsi dan tugas dari masing masing lapisan jabatan dapat terlaksana dengan baik sehingga tujuan bersama di Polres Klaten dapat tercapai.

Kata kunci: strategi komunikasi, komunikasi, Polres Klaten, organisasi, ilmu komunikasi

Abstract

The existence of an organization or institution has aspects that need to be achieved together such as vision and mission. Organizational members need to equate perceptions and steps to achieve common goals. Likewise, Polres Klaten as a police institution requires a common perception and purpose in carrying out their duties both internally and externally to provide information and serve the public. To maintain the integrity of Polres Klaten in carrying out their duties in serving the community, effective management is needed so that the vision and mission of the institution can continue to be carried out so that the goals of the institution can be realized. One of the important things in institutional management is how communication can run properly, information can be conveyed in its entirety to all police officers at Polres Klaten. Therefore it is necessary to have the right communication strategy so that the problems caused by the delivery of bad information can be minimized. By implementing the right communication strategy, it is hoped that Polres Klaten can anticipate internal and external conflicts in serving the community. In this way the functions and duties of each layer of office can be carried out properly so that the common goals of Polres Klaten can be achieved.

Keywords: communication strategy, communication, Polres Klaten, organization, communication scien

1. PENDAHULUAN

Keberadaan suatu organisasi atau institusi memiliki aspek yang perlu dicapai bersama seperti halnya visi misi institusi sebagai tujuan bersama. Keberadaan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh beberapa aspek diantaranya penyatuan visi dan misi itu sendiri serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat.

Agar dapat mencapai tujuan tersebut, organisasi memerlukan sistem manajemen efektif yang akan menunjang jalannya organisasi secara terus-menerus dan tingkat efektivitas kerja manusia yang terlibat di dalamnya juga perlu diperhatikan. Pada umumnya organisasi memiliki beberapa bagian, dimana masing-masing bagian tersebut melaksanakan kegiatan yang berbeda dengan tetap saling berhubungan satu sama lain. Setiap bagian dari organisasi memiliki tugas yang bergantung dan saling mempengaruhi antara satu bagian dengan bagian yang lain. Dalam hal ini dapat disebut bahwa tingkat kegiatan yang dilaksanakan organisasi akan mengalami perubahan dari suatu periode ke periode berikutnya [1].

Pada pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Polres Klaten ini peserta yang dilibatkan dalam kegiatan meliputi anggota kepolisian Polres Klaten dengan materi strategi komunikasi. Strategi informasi itu sendiri dianggap penting dan dibutuhkan oleh suatu organisasi agar tujuan bersama dari sebuah organisasi dapat tercapai. Adapun keterkaitan antara strategi komunikasi dengan pelaksanaan tugas di Polres Klaten adalah salah satu tugas dari Polres Klaten untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Agar pelayanan pada masyarakat tersebut terlaksana dengan baik, diperlukan adanya kesamaan sudut visi misi dari internal Polres Klaten. Oleh karenanya dibutuhkan metode yang tepat dalam menyampaikan informasi di lingkup internal dan eksternal.

Menurut Alo Liliweri dalam bukunya Komunikasi Serba Ada dan Serba Makna bahwa strategi komunikasi mempunyai tujuan diantaranya adalah pemberitahuan. Pemberitahuan dalam ini berkaitan dengan kapasitas dan kualitas informasi (*one of the first goals of your communication strategy is to announce the availability of information on quality*). Oleh karena itu, informasi yang akan disosialisasikan sedapat mungkin berhubungan dengan informasi utama dari keseluruhan informasi yang dianggap penting. Tujuan kedua adalah memotivasi yaitu informasi yang diberikan harus dapat memotivasi khalayak untuk mencari dan mendapatkan kesempatan dari tujuan informasi yang disebarkan. Tujuan ketiga adalah mendidik yang mana informasi yang disebarkan harus disampaikan dalam kemasan edukatif atau bersifat mendidik. Tujuan selanjutnya yaitu menyebarkan informasi, merupakan salah satu tujuan strategi komunikasi agar informasi yang disebarkan merupakan informasi yang spesifik dan aktual [2]. Dalam definisi lain, strategi komunikasi juga berkaitan dengan bagaimana menetapkan misi organisasi, menetapkan tujuan organisasi dengan meningkatkan kekuatan internal dan eksternal, merumuskan kebijakan dan bagaimana mengimplementasikannya dengan tepat sehingga tujuan utama organisasi dapat tercapai [3].

Dari sisi sudut pandang bahwa kehidupan manusia adalah sebagai makhluk sosial tidak dapat terlepas dengan interaksi sosial dalam bermasyarakat. Di sisi yang sama, manusia sesuai dengan hakikatnya merupakan makhluk sosial yang tidak biasa hidup sendiri melainkan membutuhkan orang lain. Oleh karenanya dalam kehidupan masyarakat di perlukan adanya kerjasama dan sikap kebersamaan agar penyelesaian masalah dapat diwujudkan. Kerjasama yang dilakukan secara bersama-sama akhirnya menjadi strategi dalam pola hidup bersama yang saling meringankan beban masing-masing pekerjaan. Dalam menjalankan setiap program kerja yang baik tidak lepas dari komunikasi yang digunakan oleh sebuah organisasi karena demikian komunikasi yang baik tentunya akan menghasilkan sesuatu hal yang baik pula. Berkomunikasi juga tentunya memiliki strategi didalamnya. Pada hakikatnya nya strategi itu adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan, Strategi merupakan istilah sering diidentikan dengan taktik, sementara itu secara konseptual strategi dapat dipahami sebagai suatu garis besar haluan bertindak untuk mencapai suatu sasaran dalam tujuan. Strategi adalah seni dimana melibatkan kemampuan intelegensi atau pikiran untuk membawa semua

sumber daya dalam mencapai tujuan dengan memperoleh keuntungan yang maksimal dan efisien. Akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut [4].

Dalam penerapannya, strategi komunikasi yang baik adalah adanya keterlibatan dan koordinasi antar tim kerja, memiliki konsep, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip sehingga setiap gagasan dapat dijalankan dengan baik, efisien dalam pendanaan, dan adanya taktik untuk mencapai tujuan secara efektif. Terdapat perbedaan antara strategi dengan taktik adalah taktik memiliki ruang lingkup yang lebih sempit dan waktu yang lebih

singkat, walaupun pada umumnya antara ke dua kata tersebut dianggap sama. Sedangkan strategi berkaitan dengan visi dan misi, walaupun strategi biasanya lebih terkait dengan jangka pendek dan jangka panjang [5]. Menurut Effendy, dalam rangka dapat terlaksananya strategi dengan baik untuk mencapai target, strategi komunikasi memiliki fungsi ganda. Fungsi yang pertama yaitu menyebarluaskan pesan dengan komunikasi yang informatif, persuasif, dan instruksi atau perintah secara sistematis kepada sasaran komunikasi untuk memperoleh hasil yang optimal. Yang kedua adalah menjembatani berbagai kejadian, yaitu kondisi yang terjadi akibat kemudahan diperoleh, kemudahan dioperasikan media yang berpengaruh, yang jika dibiarkan akan merusak nilai-nilai yang dibangun. [6]. Sedangkan menurut Assuari, strategi didefinisikan sebagai suatu tujuan yang ingin dicapai atau upaya untuk mengkomunikasikan apa saja yang akan dikerjakan, oleh siapa yang mengerjakannya, bagaimana cara mengerjakannya, serta kepada siapa hal-hal tersebut dikomunikasikan, dan juga perlu dipahami mengapa hasil kinerja tersebut perlu dinilai.

Dalam sudut pandang lain, persamaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Yang membedakan adalah penelitian saat ini dan yang terdahulu ialah pada penelitian terdahulu lebih membahas tentang strategi meningkatkan efektivitas dalam menelaah, menganalisa dan mendeskripsikan masalah. Sedangkan pada penelitian saat ini, lebih pada bagaimana mengetahui sejauh mana tingkat komunikasi antar anggota tim untuk mengubah kondisi seperti yang diinginkan sesuai dengan rencana dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk digunakan sebaurmungkin. Sebagai contoh kasus adalah bagaimana Basarnas dalam penanggulangan bencana. Yang dilakukan oleh anggota tim adalah menelaah, menganalisa dan menggambarkan efektivitas Basarnas dalam menanggulangi bencana banjir di Kabupaten Bima. Menurut Widagdo, strategi menyangkut keputusan kebijaksanaan untuk perhitungan jangka panjang, bersifat terpadu, integratif, simultan, sinergis, dan koheren, bisa tercermin dalam penentuan tujuan, target, program jangka panjang, prioritas kegiatan, dan alokasi sumber daya. sehingga dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi merupakan suatu perencanaan suatu lembaga untuk mencapai suatu tujuan yang sebelumnya sudah direncanakan, baik secara individu maupun kelompok baik dalam kegiatan mendesak maupun keperluan jangka panjang, sehingga terciptanya suatu kegiatan yang terbaik [7].

Pengertian strategi komunikasi lain menurut Assuari strategi dirumuskan sebagai suatu tujuan yang ingin dicapai, upaya untuk mengkomunikasikan apa saja yang akan dikerjakan, oleh siapa yang mengerjakannya, bagaimana cara mengerjakannya, serta kepada siapa saja hal-hal tersebut pula dikomunikasikan, dan juga perlu dipahami mengapa hasil kinerja tersebut perlu dinilai. Menurut Widagdo strategi menyangkut keputusan kebijaksanaan untuk perhitungan jangka panjang. Bersifat terpadu, integratif, simultan, sinergis, dan koheren, bisa tercermin dalam penentuan tujuan, target, program jangka panjang, prioritas kegiatan, dan alokasi sumber daya. sehingga dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi merupakan suatu perencanaan suatu lembaga untuk mencapai suatu tujuan yang sebelumnya sudah direncanakan, baik secara individu maupun kelompok baik dalam kegiatan mendesak maupun keperluan jangka panjang, sehingga terciptanya suatu kegiatan yang terbaik. [8].

Berdasarkan pemaparan di atas, pada dasarnya anggota organisasi perlu menyamakan persepsi dan langkah untuk mencapai tujuan bersama. Demikian dengan Polres Klaten sebagai institusi kepolisian memerlukan adanya kesamaan persepsi dan tujuan dalam menjalankan tugas baik dalam internal kepolisian maupun eksternal dalam melayani masyarakat. Untuk menjaga eksistensi Polres Klaten diperlukan pengelolaan yang efektif baik sehingga visi misi institusi

dapat terus dijalankan sesuai dengan konstitusi yang ada. Dalam upaya untuk mewujudkan visi misi tersebut, adakendala dan hambatan baik dari segi sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya. Dari sudut pandang sumber daya manusia, permasalahan dapat muncul dari lapisan atas yaitu pada level pembuat keputusan hingga lapisan bawah sebagai pelaksana keputusan. Salah satu masalah yang banyak terjadi adalah kurangnya komunikasi dan atau komunikasi yang tidak dapat diinterpretasikan dengan baik oleh setiap tingkat lapisan. Oleh karena itu pada pelaksanaan pengabdian masyarakat ini diberikan pembekalan tentang strategi komunikasi yang perlu dilakukan oleh anggota Polres Klaten untuk mengantisipasi konflik internal anggota

maupun eksternal dalam melayani masyarakat sehingga fungsi dan tugas dari masing masing lapisan jabatan dapat terlaksana dengan baik.

2. METODE

Dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat di Polres Klaten, ada beberapa tahapan kegiatan yang dilakukan. Tahap pertama adalah analisis kondisi mitra, yaitu melakukan observasi untuk mengetahui kebutuhan mitra dalam kegiatan ini adalah Polres Klaten. tahap selanjutnya membuat perencanaan sesuai dengan hasil observasi yang telah dilakukan. Dan tahap berikutnya adalah pelaksanaan kegiatan.

2.1 Analisis

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dapat dianalisis kondisi mitra pengabdian yaitu Polres Klaten untuk saat ini membutuhkan adanya metode dalam penyampaian informasi yang tepat baik di lingkup internal maupun eksternal. Berkaitan dengan tugas Polres Klaten itu sendiri yang salah satunya adalah pelayanan masyarakat, informasi yang utuh dan penyampaian yang tepat sangat mempengaruhi bagaimana eksistensi Polres Klaten dapat diterima oleh masyarakat dengan baik.

2.2 Perencanaan

Adapun rencana kegiatan pengabdian masyarakat di Polres Klaten meliputi beberapa langkah kegiatan. Paparan perencanaan kegiatan ditampilkan oleh Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Tabel Rencana Kegiatan

Jenis Kegiatan	Tujuan Kegiatan
Koordinasi dengan Tim Pengabdian	Koordinasi antar tim untuk menentukan mitra kegiatan pengabdian dan perencanaan kegiatan
Koordinasi dengan Polres Klaten	Koordinasi dilakukan untuk dapat observasi kebutuhan Polres Klaten, menentukan materi yang dibutuhkan oleh mitra dan penentuan jadwal kegiatan
Pembuatan permohonan kepada Kapolres Klaten	Setelah disepakati waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan, disiapkan permohonan sebagai bentuk formal untuk mendapatkan izin melaksanakan kegiatan di Polres Klaten
Penyiapan Materi	Materi yang akan digunakan adalah strategi komunikasi, sesuai dengan kebutuhan Polres Klaten
Sosialisasi jadwal kegiatan	Jadwal diberikan kepada peserta yang akan mengikuti kegiatan, berupa informasi waktu, tempat dan materi yang disampaikan dalam kegiatan
Pelaksanaan Pengabdian	Pelaksanaan di Polres Klaten diikuti oleh anggota kepolisian Polres Klaten
Evaluasi kegiatan	Evaluasi setelah terlaksana kegiatan untuk mengetahui kekurangan yang perlu diperbaiki
	dalam pelaksanaan kegiatan dan kebutuhan yang perlu disiapkan untuk kegiatan yang berikutnya
Pelaporan	Laporan kegiatan kepada LPPM sebagai pertanggungjawaban telah terlaksana kegiatan pengabdian masyarakat di Polres Klaten

2.3 Pelaksanaan

Kegiatan dilaksanakan di Kantor Polres Klaten, diikuti oleh 40 anggota kepolisian Polres Klaten. Materi yang disampaikan pada kegiatan adalah Strategi Komunikasi. Jadwal pelaksanaan kegiatan ditampilkan pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Tabel Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Waktu	Kegiatan	Penanggungjawab
09.00 – 09.15	Pembukaan	Humas Polri
09.15 – 09.30	Sambutan Kapolres Klaten	Humas Polri
09.30 – 09.45	Sambutan Ketua Tim	Tim PKM
09.45 – 11.15	Pemaparan Materi	Tim PKM
11.15 – 11.30	Tanya Jawab	Tim PKM
11.30 – 11.45	Penutupan	Humas Polri

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian di Polres Klaten telah dilaksanakan dengan peserta, materi dan jadwal kegiatan sesuai dengan perencanaan. Materi Strategi Komunikasi disampaikan dengan secara teoritis oleh narasumber dan dipraktikkan oleh peserta. Secara teoritis narasumber menampilkan materi melalui slide dan memaparkan tentang apa itu strategi komunikasi, urgensi dibutuhkan adanya strategi komunikasi di Polres Klaten dan bagaimana menerapkan strategi komunikasi di lingkup Polres Klaten.

Pembuatan permohonan kepada Kapolres Klaten Gambar 1 di bawah ini adalah dokumentasi narasumber menyampaikan materi strategi komunikasi.



Gambar 1. Narasumber menyampaikan materi strategi komunikasi

Gambar 2 berikutnya adalah dokumentasi peserta mempraktikkan teori yang sudah disampaikan.



Gambar 2. Peserta mempraktikkan strategi komunikasi

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dengan terlaksananya kegiatan pengabdian masyarakat di Polres Klaten dengan materi strategi komunikasi dapat memberikan dampak positif bagi internal anggota kepolisian Polres Klaten dalam menyusun informasi dan menyampaikan informasi sehingga informasi dapat diterima secara utuh. Adanya informasi yang baik tersebut menjadikan komunikasi internal antar anggota kepolisian dan eksternal pada masyarakat dapat dijalankan sesuai dengan tujuan bersama yang tertuang dalam visi misi Polres Klaten. Untuk kegiatan berikutnya, perlu adanya media komunikasi digital yang dilibatkan dalam penyampaian informasi sehingga masyarakat dapat mengakses informasi secara luas dan menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sukarji, "PERAN KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI," KEMENTERIAN ESDM REPUBLIK INDONESIA, 2017. [Online]. Available: <https://ppsdmaparatur.esdm.go.id/artikel/peran-komunikasi-dalam-organisasi>.
- [2] N. Vadillah, "STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM WEBSITE LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI KOTA MAKASSAR," Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar, 2021.
- [3] A. Lianjani, "STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN DALAM MENKOMUNIKASIKAN SOSIALISASI SMART CITY," universitas Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2018.

- [4] M. Andre, "STRATEGI KOMUNIKASI KOMUNITAS PARKOUR BANJARMASIN UNTUK MENARIK MINAT ANGGOTA BARU," Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, 2019.
- [5] P. A. Utami, "STRATEGI KOMUNIKASI PERATIN PADA MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN KESADARAN GOTONG ROYONG D PEKON PAGAR DEWA KEC. SUKAU KAB. LAMPUNG BARAT," Universitas Negeri Islam Raden Intan Lampung, Lampung, 2022.
- [6] K. Yusuf dan L. Anggraeni, "STRATEGI KOMUNIKASI PADA PENERIMAAN MAHASISWA BARU UNIVERSITAS PARAMADINA," Universitas Paramadina, Jakarta, 2022.
- [7] B. E. Sasih, "STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA YANG EFEKTIF DI KANTOR CAMAT LEMBAR KABUPATEN LOMBOK BARAT," universitas Muhammadiyah Mataram, Mataram, 2022.
- [8] Y. A. Syahputra, "STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DALAM MENARIK MINAT KONSUMEN PADA PT.RAJA GRAFINDO PERSADA," Fakultas Sosial dan Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.