

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi salah satu peran penting yang dijalankan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi keinginan warga. Standar kualitas pelayanan publik sering kali digunakan sebagai indikator keberhasilan suatu lembaga dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Dalam era pemerintahan yang modern, pelayanan publik tidak hanya terbatas pada layanan administratif, tetapi juga melibatkan kemampuan lembaga untuk menciptakan hubungan yang positif dengan masyarakat melalui komunikasi yang efektif, terbuka, cepat, dan ramah.

Masyarakat di Indonesia memiliki harapan yang tinggi terhadap institusi kepolisian, sebagai lembaga yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan keadilan sosial di lingkungan masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat mengharapkan kepolisian bekerja dengan profesional, transparan, dan penuh empati. Harapan ini bukan hanya tentang menegakkan hukum saja, tapi juga bagaimana kepolisian bisa berkomunikasi dengan baik, membangun kepercayaan, serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Kemampuan kepolisian dalam memenuhi harapan masyarakat sangat bergantung pada bagaimana mereka menjaga reputasi positif dan kredibilitas di mata publik.

Institusi penegak hukum seperti pada institusi kepolisian diharapkan dapat menangani permasalahan yang terjadi, kepolisian menjadi simbol keadilan dan

representasi negara di mata masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat mengharapkan aparat kepolisian dapat menjalankan tugasnya dengan profesional, adil, dan penuh kasih sayang. Mereka juga berharap tidak ada diskriminasi dalam proses penegakan hukum. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian menjadi bagian penting dalam menciptakan rasa aman dan menguatkan legitimasi institusi negara di tengah masyarakat (Lestari, 2022). Harapan masyarakat terhadap kepolisian juga berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, jujur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kepolisian diharapkan bisa mengikuti perkembangan teknologi serta lebih responsif terhadap keluhan dan kebutuhan warga.

Dalam tiga tahun terakhir instansi kepolisian di Indonesia banyak mengalami kejadian, isu serta tuntutan publik, tuntutan tersebut muncul dari berbagai hal, Tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh polisi semakin besar. warga tidak hanya mengharapkan aparat hukum bersikap tegas, tetapi juga menginginkan layanan yang cepat, responsif, ramah, dan professional. Konsep ini merupakan konsep pelayanan prima, yaitu usaha memberikan layanan terbaik dengan fokus pada kepuasan masyarakat melalui kerja yang berkualitas, cepat, dan penuh empati. Layanan yang baik di lembaga kepolisian mencakup beberapa hal, seperti kecepatan dalam menyelesaikan urusan administrasi, kemudahan dalam mendapatkan informasi, kemampuan petugas berkomunikasi dengan baik, serta kemampuan menangani keluhan dari masyarakat secara tepat (E. Budianto, 2024).

Terdapat banyak isu yang beredar di media massa tentang pelayanan institusi polri yang kurang optimal, dilansir dari media bbc news Indonesia bahwa adanya

keresahan warga Mojokerto terkait pelayanan kepolisian umumnya mencakup lambatnya respons pengaduan dan kekhawatiran atas potensi gangguan keamanan seperti konvoi liar dan premanisme yang terjadi di masyarakat (Getty, 2025).

Meski terdapat berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, institusi kepolisian masih menghadapi banyak tantangan. Salah satu masalah yang masih sering dialami masyarakat adalah keluhan terkait kecepatan pelayanan yang masih lambat, ketidakjelasan prosedur administrasi, serta gaya komunikasi petugas yang dinilai belum cukup baik. Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat sering kali bingung tentang berbagai persyaratan layanan seperti membuat SKCK, melaporkan kehilangan, atau mengajukan pengaduan. Kurangnya akses informasi yang mudah sering kali menyebabkan antrean yang lama dan membuat pelayanan tidak efisien.

Fenomena lain yang menjadi tantangan besar bagi lembaga kepolisian adalah tingginya penggunaan media sosial. Di zaman digital saat ini, masyarakat bisa dengan gampang berbagi pengalaman menggunakan layanan mereka melalui aplikasi seperti Instagram, TikTok, X, dan Facebook. Pengalaman yang baik bisa memperkuat reputasi sebuah lembaga, tetapi pengalaman yang buruk bisa menyebar dengan cepat dan berdampak besar terhadap pandangan masyarakat umum. Oleh karena itu, menggunakan strategi komunikasi yang bisa menyesuaikan diri menjadi hal yang sangat penting dalam layanan kepolisian yang modern seperti saat ini.

Serta seperti peristiwa yang terjadi baru- baru ini, bahwa banyak opini dari masyarakat yang memberikan pandangan negativ kepada instansi kepolisian. Pada tahun 2021 hingga 2022 yang ramai di perbincangkan oleh masyarakat di media social yakni tagar #percumalaporpholisi tagar tersebut sedang ramai diperbincangkan di Twitter sebagai respons terhadap kinerja Polri yang dinilai kurang memuaskan dalam menangani laporan perkosaan. Seharusnya Polri menjalankan penyelidikan secara tuntas, tetapi justru menghentikan prosesnya.

Kasus ini kembali muncul di Twitter yang saat ini berubah menjadi aplikasi X, berdasarkan tweet yang diposting oleh Project Multatuli melalui akun resminya. Setelah tagar tersebut muncul dan menjadi trending, kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri terus turun. Hasil survei yang dilakukan oleh Populi Center menunjukkan bahwa sejak September hingga Desember 2021, tingkat kepercayaan publik terhadap Polri mengalami penurunan. Pada bulan September, angkanya sebesar 76,8%, lalu turun menjadi 76,2% di bulan Oktober, 75,1% di November, dan 75% di Desember. Meskipun nilai terus menurun, kepercayaan masyarakat terhadap Polri masih lebih tinggi dibandingkan lembaga penegak hukum lainnya, (Handaningtias et al., 2022).

Selain masalah pelayanan administratif, kepercayaan masyarakat terhadap polisi masih mengalami tantangan karena berbagai kasus yang melibatkan pihak berwajib. Berita-berita mengenai tindakan tidak senonoh atau penyalahgunaan kekuasaan oleh anggota polisi sering kali memengaruhi cara masyarakat melihat seluruh institusi tersebut. Ini membuat masyarakat tidak hanya mengevaluasi

pelayanan dari segi teknis, tetapi juga menilai integritas, transparansi, dan profesionalisme para petugas.

Pada sebuah institusi bentuk pelayanan menjadi pondasi utama termasuk lembaga institusi kepolisian untuk membuat public percaya kepada institusi, kepercayaan publik dapat diartikan sebagai keyakinan seseorang terhadap kemampuan, cara bertindak, atau integritas suatu pihak, baik individu maupun kelompok, dalam memenuhi harapan yang sudah ada sebelumnya. Mereka menjelaskan tentang kepercayaan publik mencakup keyakinan bahwa pihak yang dipercaya tidak akan menyebabkan kerugian atau kekecewaan, melainkan akan bertindak sesuai dengan harapan yang diberikan kepada mereka (Rahayu & Trisnawati, 2022).

Fenomena pelayanan publik di lingkungan kepolisian menunjukkan adanya dinamika yang cukup kompleks. Di satu sisi, Polri terus berusaha melakukan perubahan dalam sistem birokrasi dan meningkatkan pelayanan publik. Salah satu contoh transformasi tersebut adalah digitalisasi layanan melalui aplikasi Super Apps Polri Presisi, yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan seperti pengurusan SIM, SKCK, pengaduan masyarakat, hingga layanan ETLE. Pada akhir tahun 2024, Kapolri Jenderal Polisi Listyo Sigit Prabowo mengatakan bahwa jumlah orang yang menggunakan aplikasi Super Apps Polri Presisi telah bertambah 126%. Jumlah pengguna meningkat dari 2,1 juta pada tahun 2023 menjadi 4,9 juta pada tahun 2024. Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin percaya terhadap layanan digital Polri, sekaligus menunjukkan

bahwa kebutuhan akan pelayanan yang semakin menggunakan teknologi semakin besar. (Rohyati et al., 2024).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meningkatkan pelayanan yang baik tidak cukup hanya dengan memperbaiki sistem atau menambah fasilitas, tetapi juga membutuhkan strategi komunikasi yang efektif. Komunikasi yang baik membantu membuat masyarakat merasa nyaman, percaya, dan bahagia ketika menerima layanan. Dalam layanan publik, masyarakat umumnya menilai bagaimana kualitas sebuah institusi berdasarkan pengalaman berkomunikasi mereka dengan para petugas. Sikap yang ramah, penuh empati, kemampuan menjelaskan langkah-langkah dengan jelas, serta tanggap dalam merespons pertanyaan atau keluhan adalah bagian penting dari komunikasi layanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan. (Karen & Amalia, 2025).

Sementara masyarakat memiliki harapan yang tinggi pada institusi kepolisian untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Pertumbuhan masyarakat yang semakin banyak membutuhkan peran kepolisian untuk menjalankan fungsi pengelolaan keamanan negara dengan tujuan menjamin keamanan dan ketertiban. Lingkungan masyarakat memerlukan komunikasi yang baik dalam suatu organisasi atau kelompok karena dapat menciptakan kesamaan pemahaman terhadap permasalahan yang dihadapi kelompok tersebut serta menyeimbangkan persepsi dan pandangan guna mencapai tujuan organisasi dan mengubah perilaku komunikatif (Zuliana Sari et al., 2024).

Masyarakat membutuhkan komunikasi yang baik antara Polri dan masyarakat sebagai jembatan penting agar kebijakan, strategi, dan tindakan kepolisian dapat dipahami, diterima, dan didukung masyarakat. Tanpa komunikasi yang efektif, institusi bisa terjebak dalam persepsi negatif, misinformasi, dan ketidakpercayaan yang merusak citra dalam pelayanan pada institusi tersebut. Strategi komunikasi berperan sebagai kerangka yang teratur dalam merancang, menyampaikan, dan mengevaluasi pesan agar tujuan komunikasi bisa tercapai secara efektif. Menurut Effendy dalam (Paramasari & Nugroho, 2021), strategi komunikasi adalah gabungan dari perencanaan komunikasi dan pengelolaan komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Agar tujuan tersebut tercapai, strategi komunikasi harus menunjukkan cara kerja secara taktis, artinya pendekatan yang digunakan bisa berubah-ubah tergantung situasi dan kondisi.

Ada beberapa hal yang memengaruhi komunikasi bisa berjalan dengan baik, yaitu pesan yang disampaikan mudah dipahami oleh penerima, informasi yang diberikan memberi dampak positif bagi kedua belah pihak, proses komunikasi mampu mempengaruhi sikap komunikan, proses komunikasi dapat memperbaiki hubungan, dan proses komunikasi mampu memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dilakukannya komunikasi yang dapat dinilai dari respon komunikan. Humas instansi kepolisian harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik agar tujuan dari komunikasi tersebut dapat tercapai secara efektif (Hudaya & Amalia, 2025).

Terdapat fungsi pada institusi kepolisian, fungsi kepolisian merupakan suatu lingkungan kerja tertentu bersifat tetap yang dibuat dan dilakukan demi

kepentingan negara. Lembaga kepolisian diberikan tanggung jawab untuk menjaga ketertiban masyarakat, menangani tindak kejahatan, baik dalam bentuk upaya pencegahan di masyarakat maupun dalam bentuk tindakan terhadap pelaku kejahatan agar masyarakat memiliki rasa aman yang diberikan oleh negara. Dibentuknya lembaga kepolisian bertujuan menciptakan kondisi aman, tenteram, dan tertib dalam masyarakat yang dilakukan melalui tugas represif dan preventif. Tugas di bidang represif adalah melakukan penyidikan terhadap kejahatan dan pelanggaran hukum menurut peraturan perundang-undangan (Renggong et al., 2024).

Adanya fenomena dan stigma buruk tentang pelayanan kepolisian, yang mana hal itu belum tentu terjadi di semua jajaran institusi kepolisian. Pada Polres Mojokerto Kota, isu tersebut pernah terjadi namun tergolong minim dan masyarakat terbantu terkait pelayanan yang diberikan, seperti pelayanan informasi, dengan memberi pelayanan berbagai aspek administratif dan sosial, seperti pelayanan surat kepolisian pelayanan pengaduan masyarakat, hingga pengamanan kegiatan publik yang jelas di pelayanan publik, baik di media sosial maupun web resmi Polres Mojokerto Kota. Hal ini sudah menjadi tugas pokok kepolisian sesuai dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 bahwa pelayanan yang diberikan ini tidak lain dan tidak bukan sesuai dengan tugas institusi kepolisian. Tingkat kepercayaan publik pada lembaga hukum sangat dipengaruhi oleh sejauh mana institusi tersebut mampu menyajikan pelayanan yang terbuka dan mudah diakses. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme dan transparansi menjadi faktor utama dalam memenuhi harapan masyarakat terhadap kepolisian (Pratiwi & Haninda, 2022).

Polres Mojokerto Kota sangat mengedepankan visi kepolisian yang telah ditetapkan oleh negara republik Indonesia yaitu PRESISI yang memiliki arti Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan. Visi Presisi yang diajukan oleh Kapolri Jenderal Polisi Listyo Sigit Prabowo. Visi ini membuat pelayanan kepolisian lebih terpadu, modern, mudah, dan cepat dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Lembaga kepolisian juga perlu menciptakan kegiatan hubungan timbal balik antara petugas polisi dengan masyarakat, sehingga masyarakat bisa memberikan pendapat atau saran kepada pihak kepolisian dan sebaliknya. Pihak kepolisian juga harus memberikan manfaat atau dampak positif bagi masyarakat. Hal ini berlaku dalam menghadapi berbagai masalah yang muncul. Seperti program kegiatan yang ada pada Polres Mojokerto Kota yakni program Jumat Curhat yang telah berjalan sejak tahun 2023, yang terjun langsung ke masyarakat sesuai tujuan program yang ingin dicapai.

Pentingnya jalinan komunikasi dan kedekatan masyarakat oleh institusi kepolisian kepada masyarakat perlu jalinan komunikasi agar dapat menciptakan kedekatan. Kedekatan dengan masyarakat yang telah dibangun ini juga dapat menciptakan lingkungan masyarakat yang aman, tertib dan damai. Komunikasi menjadi jaringan hubungan sosial yang dibuat, dikembangkan, dan dibentuk oleh setiap individu yang hidup di dalamnya. Setiap orang terlibat dalam berbagai tindakan yang mereka lakukan secara aktif dan bahwa pelayanan ini sesuai tugas dan fungsi kepolisian, yang akhirnya membawa manusia mengambil peran dalam kehidupan sosialnya. Komunikasi sosial memiliki peran penting dalam kehidupan manusia. Komunikasi sosial juga merupakan proses pengaruh dan pengajaran untuk

mencapai hubungan sosial yang diinginkan antar individu dalam masyarakat. Dalam kehidupan masyarakat, komunikasi sosial memiliki fungsi, yaitu memberikan informasi serta arahan yang tepat (Simamora et al., 2024).

Pelayanan yang baik oleh instansi kepolisian bisa dilihat dari tiga sudut pandang. Pertama, sudut pandang sosial demografi, yaitu kepercayaan seseorang kepada polisi dipengaruhi oleh posisi mereka dalam masyarakat. Kedua, sudut pandang kinerja institusi, di mana kinerja suatu institusi sangat berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap institusi tersebut. Ketiga, sudut pandang budaya, di mana nilai dan norma budaya menjadi faktor penting dalam membentuk sikap dan pendapat masyarakat terhadap institusi terkait (Rahmawati & Silvi, 2021).

Terdapat banyak cara untuk meminimalisir dalam kasus ini, dengan melihat kemajuan teknologi ini, instansi kepolisian dapat memanfaatkan media social dengan mudah untuk meminimalisir isu yang terjadi dilapangan, pengelolaan media social dengan baik diharapkan masyarakat lebih percaya dan memandang instansi dengan baik, serta dapat memanfaatkan web untuk keterbukaan informasi yang dapat diakses masyarakat, serta lebih dekat dengan masyarakat dengan menampung keresahan yang terjadi. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, sangat diperlukan dalam instansi kepolisian, instansi kepolisian juga harus membuka data dan proses yang berkaitan, seperti cara menangani keluhan, hasil penyelidikan internal, dan penggunaan kekuatan. Mereka juga perlu menerapkan mekanisme akuntabilitas yang jelas, seperti pengawasan yang independen dan pelaporan publik secara berkala.

Adanya hubungan yang baik antara polisi dan masyarakat bisa memperkuat partisipasi rakyat dalam menciptakan suasana aman. Instansi kepolisian dalam membangun kepercayaannya dan hubungan emosional dengan warga sangat penting untuk membangun kepercayaan publik dan menjaga citra positif institusi. Strategi komunikasi yang humanis dan partisipatif dapat meningkatkan kepercayaan publik serta memperkuat legitimasi sosial kepolisian sebagai pelindung dan pengayom masyarakat (Ayudia & Wulandari, 2021).

Polres Mojokerto kota memiliki wadah untuk keterbukaan informasi instansinya melalui web serta Polres Mojokerto memiliki media social yang aktif terdiri dari Instagram dan Tik-tok. Polres Mojokerto Kota juga memiliki penghargaan dilansir dari (detik.com) Polres Mojokerto Kota dinobatkan sebagai unit pelayanan publik (UUP) terbaik tingkat nasional dalam penyediaan sarpras ramah kelompok rentan tahun 2024, serta sebagai UPP pelayanan prima atau kategori A dari hasil pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik mandiri Polri tahun 2024. Serta penghargaan nasional dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang menobatkan Polres Mojokerto Kota sebagai penyelenggara Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan Terbaik Tahun 2024. Dua penghargaan lainnya diberikan langsung oleh Kapolri, masing-masing untuk kategori Unit Pelayanan Publik Terbaik hasil pemantauan sarana dan prasarana ramah kelompok rentan tingkat nasional, serta Pelayanan Publik Mandiri Terbaik Tingkat Polri Tahun 2024 dengan predikat Pelayanan Prima informasi ini dilansir dari media (kabarmojokerto). Serta secara institusi personal mendapatkan penghargaan terkait kinerja yang baik dalam

pelaksanaan tugas kepolisian, dalam program yang dijalankan dilansir dari media (berita.jatim.com)

Keterbukaan informasi pelayanan public oleh instansi kepolisian polres Mojokerto kota, juga sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan fungsi institusi hukum. Dengan memberikan akses yang baik kepada publik mengenai data kasus, cara penyelidikan, serta kebijakan internal, akan membantu mengurangi tindakan spekulatif dan mengurangi kemungkinan terjadinya konflik antara masyarakat dan pihak berwenang. Dalam berbagai sektor menunjukkan bahwa cara penyampaian informasi secara terstruktur baik melalui konferensi pers, atau media digital yang mempengaruhi cara masyarakat memandang profesionalisme dan tanggung jawab lembaga kepolisian.

Dengan demikian, harapan masyarakat terhadap kepolisian tidak hanya terfokus pada penegakan hukum yang tegas, tetapi juga pada aspek moral, etika, serta komunikasi yang baik. Saat kepolisian mampu memenuhi harapan tersebut melalui pelayanan yang orientasinya pada kepentingan publik, maka kepercayaan akan meningkat, citra institusi tetap terjaga, dan kenyamanan serta keamanan masyarakat dapat tercapai secara berkelanjutan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, peneliti ingin mengetahui lebih dalam terkait strategi komunikasi yang dilakukan oleh Institusi Kepolisian Polres Mojokerto Kota dalam meningkatkan pelayanan prima. Peneliti memilih pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik analisis deskriptif, data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan yang akan dijelaskan secara

komprehensif. Dengan pendekatan ini, peneliti bertujuan untuk mengkaji strategi komunikasi yang digunakan oleh institusi secara menyeluruh. Penelitian ini berfokus pada permasalahan terkait bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan Institusi kepolisian Polres Mojokerto Kota dalam meningkatkan pelayanan prima.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Komunikasi Polres Mojokerto Kota dalam Meningkatkan Pelayanan Prima?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana Strategi Komunikasi Polres Mojokerto Kota dalam Meningkatkan Pelayanan Prima.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian Strategi komunikasi Polres Mojokerto Kota dalam meningkatkan pelayanan prima ini terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. Kedua manfaat tersebut diuraikan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya pada bidang komunikasi kehumasan di lingkup institusi kepolisian.

2. Menjadi rujukan akademis terkait penerapan teori komunikasi serta unsur dalam meningkatkan kepercayaan publik dan penerapan komunikasi yang tepat dalam konteks berhubungan dengan masyarakat.
3. Memperkaya literatur penelitian kualitatif yang membahas terkait program komunikasi publik di ranah institusi.
4. Memberikan sebuah kontribusi pada pengembangan praktik komunikasi yang efektif dalam komunikasi serta memberikan wawasan bagi Humas Polresta Mojokerto atau lembaga kepolisian lainnya untuk mengelola sebuah isu publik dan membangun kepercayaan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru yang dapat membantu institusi dalam meningkatkan kepercayaan publik mereka melalui pelaksanaan program.
2. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis yang signifikan bagi praktisi komunikasi kepolisian dalam mengelola isu publik, memperbaiki hubungan dengan masyarakat, dan meningkatkan kepercayaan publik yang dapat meningkatkan citra kepolisian secara keseluruhan.
3. Penelitian ini dapat menjadi acuan dalam merancang program komunikasi publik, terutama dalam membangun citra positif, meningkatkan kepercayaan publik dan memperkuat hubungan dengan masyarakat.