

Komunikasi Pelayanan Publik Kepolisian Polda Banten Melalui Program *Training of Trainer (ToT)*

**Muhammad Saifulloh, Rialdo Rezeky Manogari Lumban Toruan*,
Nunuk Prihatiningsih**

Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia
*rialdo@dsn.moestopo.ac.id

Abstract - *The implementation of public services is an effort by the state to meet the basic needs and civil rights of every citizen to goods, services, and administrative services provided by public service providers. Likewise, the Indonesian National Police, especially the Banten Regional Police, communicates to provide public services. Through public services, the presence of state institutions can be felt by the community with various forms of communication adapted to the existence of the police itself. To provide input on how the Banten Regional Police communicates, it is necessary to make various efforts so that public services can be improved and improved. One of the methods that is trying to be done in response to findings in various studies that have been carried out related to public services in Indonesia is to carry out Community Service in the form of discussions and knowledge dissemination entitled "Communication of the Banten Regional Police through Public Service". The aim is to improve communication and improve services from various parties both at the Polda level to the Polsek level throughout the Banten region, this activity is carried out by holding a Training of Trainers (ToT) and exposure related to the importance of communication and participation of police members. Evaluation of the implementation of activities is carried out by means of lectures and discussions on materials related to communication and public services.*

Keywords: *banten police station; communication; public service*

Abstrak - Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Demikian halnya dengan Kepolisian Republik Indonesia, khususnya Kepolisian Polda Banten, melakukan komunikasi untuk memberi pelayanan publik. Melalui pelayanan publik kehadiran insitusi negara dapat dirasakan oleh masyarakat dengan berbagai bentuk komunikasi yang disesuaikan dengan keberadaan kepolisian itu sendiri. Untuk memberi masukan bagaimana komunikasi Kepolisian Polda Banten, maka perlu dilakukan berbagai upaya sehingga pelayanan publik dapat diperbaiki dan ditingkatkan. Salah satu metode yang coba dilakukan sebagai respon dari temuan dalam berbagai penelitian yang telah dilakukan terkait pelayanan publik di Indonesia adalah dengan melaksanakan Pengabdian Kepada Masyarakat berupa diskusi dan sosialisasi pengetahuan yang berjudul "Komunikasi Kepolisian Polda Banten Melalui Pelayanan Publik". Tujuannya untuk memperbaiki komunikasi dan meningkatkan pelayanan dari berbagai pihak baik di tingkat Polda sampai ke tingkat Polsek di seluruh wilayah Banten, kegiatan ini dilaksanakan dengan menggelar Training of Trainer (ToT) dan pemaparan terkait pentingnya komunikasi dan partisipasi anggota kepolisian. Evaluasi pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan cara ceramah dan diskusi mengenai materi-materi seputar komunikasi dan pelayanan publik.

Kata Kunci: *polda banten; komunikasi; pelayanan publik*

PENDAHULUAN

Di Indonesia, fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berteletele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan

alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan atau mencari jalan pintas yang menyalahi aturan.

Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota). Dalam hal ini, Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun pada alinea ke-4 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa (Mariyam, 2022). Faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu: Masalah struktural birokrasi yang menyangkut penganggaran untuk pelayanan publik. Yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah adanya kendala kultural di dalam birokrasi. Selain itu ada pula faktor dari perilaku aparat yang tidak mencerminkan perilaku melayani, dan sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani. Kondisi birokrasi Indonesia saat ini sudah tidak sesuai dengan tuntutan organisasional yang baru.

Reformasi Birokrasi Nasional telah digulirkan oleh Pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja lembaga-lembaga negara termasuk Polri menuju Pemerintahan yang baik (*good government*), bersih dan bebas dari KKN. Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai salah satu lembaga Negara dalam konteks Administrasi Publik sesuai amanah Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 mempunyai Fungsi Pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat.

Menurut Lewis dan Gilman Dalam (Marzali, 2012) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.). Artinya bahwa pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik, sebagaimana yang dikemukakan oleh para pakar. Sehingga pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan publik penggunaanya.

Peningkatan kualitas pelayanan publik mutlak diperlukan mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap penyimpangan dalam pelayanan publik melalui gerakan maupun tuntutan dalam media cetak dan elektronik. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka "wajah" sosok instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya.

Pelayanan umum yang kurang baik akan menciptakan ketidakpuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek- aspek kualitas pelayanan yang ada.(Anggraini et al., 2021)

Pada akhirnya dituntut kemampuan komunikasi Kepolisian termasuk para personil kepolisian yang dalam tugasnya bersentuhan langsung dengan publik. Bagaimana komunikasi itu dilakukan akan menentukan bentuk layanan yang diberikan. Sehingga perlu memahami apa itu komunikasi. Komunikasi merupakan aspek yang mencakup seluruh kehidupan bermasyarakat, dimana komunikasi terjadi kapanpun dan dimanapun (Arifin, 2006) dalam (Aulia Rahmi et al., 2020).

Komunikasi dapat dijadikan sebagai media seseorang (komunikator) dalam menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain (Mulyana, 2018). Karena itu, pada hakikatnya komunikasi merupakan suatu kemampuan yang sangat diperlukan dalam pelayanan publik, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa. Dengan kata lain komunikasi pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Kemampuan komunikasi yang baik akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebaliknya,

ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk.

Pada era reformasi Polri semakin dituntut oleh masyarakat Indonesia untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, sebagai penegak hukum, sebagai pelindung, pengayom dan pelayanan masyarakat secara profesional, transparan, responsif dan akuntabel. Untuk memenuhi ekspektasi masyarakat, Polri telah melakukan berbagai upaya pembenahan-pembenahan, penataan-penataan, penguatan-penguatan, perubahan-perubahan (*reform*) menuju Polri yang profesional dan dipercaya masyarakat, diantaranya menetapkan sasaran dalam pelaksanaan penataan dan perubahan, yaitu untuk tahun 2005-2009, Polri berusaha membangun kepercayaan publik (*trust building*), pada tahun 2010-2014, Polri membangun kemitraan (*partnership building*), dan pada tahun 2015-2025, Polri ditargetkan mencapai keunggulan (*strive for excellence*). (Nasution, 2017)

Seiring dengan perkembangan dinamika masyarakat tersebut, globalisasi dunia dan tuntutan reformasi birokrasi nasional, masyarakat menuntut Polri untuk melaksanakan pelayanan publik yang akuntabilitas, responsif, berorientasi pada pelayanan profesional, transparan, mudah, murah, cepat dan tidak berbelit-belit. Selain itu, masyarakat juga menuntut akan kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh Polri. Dengan adanya *service quality* yang prima, maka diharapkan akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polri.

Komunikator pelayanan publik adalah seseorang atau sekelompok orang dari birokrasi publik yang menyampaikan pesan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dengan prinsip kesetaraan (Hardiyansyah, 2015). Dalam konteks pelayanan publik kepolisian, yang bertindak sebagai komunikator adalah seluruh personil polisi dalam organisasi pelayanan publik. Dalam kaitannya dengan aktivitas pelayanan publik, semua media komunikasi dapat dimanfaatkan dalam proses pelayanan publik. Pemanfaatan media komunikasi tersebut tergantung pada situasi, kondisi, sifat dan karakteristik dari pelayanan publik yang dilakukan. Pada prinsipnya, media komunikasi yang dimanfaatkan dalam pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang mudah, murah, cepat, efisien dan efektif.

Sehingga persepsi yang baik dari masyarakat akan menumbuhkan perasaan puas dan tertarik karena telah memenuhi harapan yang mereka inginkan yang pada gilirannya menaruh kepercayaan terhadap Polri. Namun kepercayaan masyarakat terhadap Polri terlihat masih rendah, karena pelayanan yang diberikan oleh Polri belum prima atau bahkan sangat buruk, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui mengapa kualitas pelayanan Polri belum prima, mengapa tingkat kepercayaan masyarakat masih rendah dan mengapa reformasi yang telah dilakukan Polri belum mencapai target.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam hal ini kepolisian yang diberikan sebaik-baiknya oleh aparat kepolisian sebagai komunikasi publik. Salah satu upaya kepolisian adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip good governance, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri good governance. Untuk itu, aparat kepolisian harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien, karena diharapkan dengan penerapan *good governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 15-16 November 2022 di Desmar Hotel Serang – Banten dengan tema: Quick Wins Presisi Training of Trainers (ToT) Program 3 Pengembangan Sumber Daya Manusia. Peserta kegiatan sebanyak 90 personil Polri se Polda Banten. Kegiatan

dilakukan melalui ceramah menggunakan *projector* dan materi seputar Pelayanan Publik, Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan Banckmarking Layanan. Melalui materi yang disampaikan para peserta menyampaikan pertanyaan yang terkait dengan materi. Evaluasi pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan cara: membuat pertanyaan seputar cara berkomunikasi dan melayani publik ketika berhadapan dengan masyarakat. Polisi diminta untuk menceritakan pengalaman yang dialami tersebut.

Pemateri kemudian membuat tanya jawab seputar komunikasi dan cara melayani yang baik. Melalui diskusi interaktif para peserta mengajukan berbagai pertanyaan terkait budaya, perilaku dan kesulitan yang dihadapi ketika melayani publik. Pemateri memberikan penjelasan mengenai materi-materi seputar pelayanan, apa itu pelayanan, bagaimana memanfaatkan berbagai sumber untuk digunakan dan di akses, selanjutnya metode diskusi dan tanya jawab seputar layanan di kalangan polisi dimana pada metode pelaksanaan ini banyak polisi yang antusias bertanya mengenai peran layanan dan bagaimana memperbaiki layanan serta cara yang cepat untuk meraih simpati publik. Bagaimana pimpinan memberi contoh kepada bawahan dan pimpinan yang memberi pemahaman soal layanan baik di unit kerja maupun saat pendidikan, oleh karena itu perlu diberikan sosialisasi terkait membangun kultur pelayanan. Pemateri dan panitia memberi penjelasan mengenai contoh pentingnya melayani, bagaimana memulai, mengambil nilai-nilai penting dari interaksi dengan publik. Panitia juga menyarankan pentingnya berkunjung ke perbankan baik tingkat daerah maupun tingkat nasional.

Melalui budaya melayani diharapkan terbentuk komunikasi publik sehingga mereka akan terbiasa bekerja melayani. Pemateri juga memberi masukan bagaimana memangkas birokrasi, menghilangkan sikap angker, budaya militeristik yang membuat jarak antara polisi dan publik. Pada akhir kegiatan pembicara memberi tips-tips kepada para peserta yang sudah ikut menjalankan ToT ini. Mencari contoh-contoh atau rujukan yang relevan, ketika mereka mendapat tugas di unit kerja sehingga mampu menggunakan rujukan sebagai bahan perbandingan dan menggunakan pada tugas kepolisian sehari-hari.

Para pemateri dalam kegiatan ini aktif sebagai staf pengajar di Fakultas Ilmu Komunikasi Univ. Prof. Dr. Moestopo (Beragama) dan mengampu mata kuliah kemuhasan. Pengalaman di bidang humas dan bekerja pada agency *public relations*, praktisi *public relations* di beberapa perusahaan baik swasta dan pemerintahan. Pengalaman ini yang coba ditularkan pada kegiatan ToT di Polda Banten sehingga terjadi transformasi ilmu dan program dalam kegiatan yang akan dilaksanakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilakukan dengan baik dan lancar serta sesuai jadwal. Selama kegiatan berlangsung, peserta yakni personil polisi yang bertugas di wilayah Polda Banten dari Polda, Polres sampai ke Polsek terlibat aktif dan menyimak dengan baik, tertib dan memberikan feedback (umpan balik) yang cukup aktif.

Adapun metode yang digunakan adalah ceramah, diskusi serta tanya jawab waktu yang di berikan selama 2 hari (Selasa-Rabu) dari pukul 08.00 sampai pukul 17.00 wib. Kegiatan bertepatan dengan Program Quick Wins POLRI dalam bentuk Training of Trainer). Program ToT dimulai dengan pertemuan panitia dengan Kepala Biro SDM Polda Banten dan Irwada Polda Banten Kombes Pol Eko Kristianto yang sekaligus membuka acara ToT tersebut. Kegiatan tersebut diikuti oleh semua pejabat di tingkat Polres dan satuan kerja sampai kepada Polsek yang menjadi garda depan pelayanan publik. Materi didahului pemaparan dari Bagian Propam terkait SOP dan aturan yang harus dilakukan para personil Polri di wilayah Banten.

Setelah kegiatan ini maka sosialisasi di teruskan ke unit kerja masing-masing sehingga dapat menterjemahkan Quick Wins dengan baik sebagaimana arahan Kapolri. Kegiatan ini

dilaksanakan secara serentak di berbagai Polda sehingga mampu meraih Kembali kepercayaan publik. Peserta menyampaikan kondisi di lapangan terkait dinamika komunikasi pelayanan publik dan persepsi publik selama ini terhadap kepolisian. Komunikasi pelayanan publik oleh jajaran kepolisian di Polda Banten memiliki perbedaan walaupun SOP yang ditentukan sama tetapi pada prakteknya berbeda. Hal ini diakibatkan pada cara berkomunikasi aparat kepolisian.



Gambar 1. Pembukaan ToT Quick Wins Presisi Polda Banten
(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2022)



Gambar 2. Penyampaian Materi Penjelasan Komunikasi Pelayanan Publik Polda Banten
(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2022)



Gambar 3. Penyampaian Materi Penjelasan Benchmarking Pelayanan Publik Polda Banten
(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2022)



Gambar 4. Penyampaian Materi Penggunaan Media Sosial Dalam Koomunikasi Pelayanan Publik
Polda Banten
(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2022)

Pada materi juga disampaikan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat saat melakukan pengurusan di kantor Polisi masih belum sempurna dan terkadang menyulitkan karena masih ada beberapa oknum yang membuang-buang waktu atau berbelit-belit dan terkadang malah mengeluarkan uang tambahan yang tidak sesuai dengan prosedur. Kepolisian merupakan alat penegak hukum yang bertugas untuk melindungi masyarakat dan memberikan rasa aman kepada masyarakat, karena itu masyarakat mempercayakan urusan keamanan dan penanganan kasus kejahatan kepada pihak Kepolisian.

Berdasarkan kondisi tersebut, faktor komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam hal ini kepolisian. Oleh karenanya, faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik dalam hal ini Polda Banten. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya atau tersumbatnya aliran informasi pelayanan publik, dan dengan demikian tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Rendahnya kualitas pelayanan publik akan berdampak pada makin rendahnya kepercayaan publik/ warga negara kepada penyelenggara pelayanan publik, menurunnya kepercayaan kepada penyelenggara pelayanan publik akan berdampak pada melemahnya dukungan warga negara kepada insitusi kepolisian khususnya Polda Banten.

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiyansyah (2011) menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik tersebut ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek.

Pada materi juga dijabarkan terkait definisi komunikasi, tujuan dan fungsi komunikasi, pelayanan publik, prinsip-prinsip layanan publik. Materi lain tentang media center (pusat infomasi), benchmarking layanan publik, media sosial dan penggunaan media sosial. Serta bagaimana kepolisian, pimpinan, mampu memfasilitasi publik untuk dapat mengakses berbagai sumber baik untuk kepentingan adminstrasi dan pelayanan terkait. Polda Banten, sebagai salah satu unit kerja dari Kepolisian RI melalui aparat dan infrastrukturnya dalam hal Humas dan Unit Layanan secara bersama-sama melakukan perbaikan untuk menciptakan layanan publik

sehingga bisa dirasakan langsung oleh publik sehingga program Quick Wins bisa segera dirasakan para pengguna layanan.

Pada intinya, institusi Polisi dan orang-orang didalamnya dinilai dari bagaimana mereka mampu berkomunikasi dengan baik terhadap publik, menunjukkan perilaku yang baik dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam hal apapun. Konsep citra membantu institusi POLRI dalam mengoreksi institusi secara keseluruhan, mengoreksi dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang sudah POLRI terapkan, agar mampu memperbaiki diri dan terus menerus meningkatkan cita positif dari masyarakat.

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat maka penggunaan berbagai sarana atau media komunikasi harus dimaksimalkan, oleh karenanya birokrasi penyelenggara pelayanan harus melengkapi diri dengan berbagai fasilitas komunikasi seperti media sosial sehingga setiap saat dengan waktu yang cepat masyarakat dapat mendapat produk pelayanan dan aparatur dapat secara maksimal dapat memberikan pelayanan dan melakukan tugas pelayanan secara cepat.

Media sosial Polda Banten harus dikemas lebih menarik baik konten maupun tampilan sehingga menjadi sarana yang cukup tepat dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, berbagai informasi dapat dicantumkan. Saat ini salah satu media informasi yang juga efektif memberikan gambaran atau informasi tentang berbagai hal yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat, adalah media sosial seperti facebook, Instagram dan website karena informasi berbagai hal tentang pelayanan oleh birokrasi dapat diketahui tanpa mesti datang ke kantor polisi. Sosialisasi atau kampanye Kepolisian juga dapat dilakukan dalam rangka memberikan pemahaman dan informasi tentang berbagai hal tentang pelayanan kepada masyarakat.

Seharusnya komunikasi pelayanan publik tidak hanya dilakukan secara intensif pada masa-masa krusial saja, namun harus dilakukan sepanjang waktu seiring dengan aktivitas pelayanan publik itu sendiri. Komunikasi pelayanan publik yang dibangun dengan baik harus memiliki berbagai dimensi, tidak hanya kemampuan komunikator dalam menyampaikan pesan-pesan pelayanan publik, tapi lebih dari itu adalah bagaimana semua unsur atau anasir dalam komunikasi pelayanan publik dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

Bukan hanya slogan, tapi memang merupakan realitas yang harus diwujudkan dalam kehidupan nyata. Sehingga kehadiran komunikasi dalam pelayanan publik bukan hanya retorika belaka atau “pencitraan” saja. Namun harus dapat memenuhi tuntutan zaman dan tuntutan masyarakat agar semua pelayanan publik dapat berkualitas atau lebih baik dari waktu-waktu sebelumnya.

Hal ini sejalan sebagaimana dalam teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*) sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu dari kedua fungsi tersebut.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

Sehubungan dengan fakta dan data di atas, menurut (Kumorotomo, 2018) ada beberapa hal yang dapat dikemukakan untuk menjelaskan mengapa selama ini banyak kebijakan, program dan pelayanan publik kurang responsif terhadap aspirasi masyarakat sehingga kurang mendapat dukungan secara luas. Pertama, para birokrat kebanyakan masih berorientasi kepada kekuasaan dan bukannya kepentingan publik atau pelayanan publik secara umum. Sebagian besar pejabat atau birokrat itu selama ini menempatkan dirinya dalam posisi sebagai penguasa (authorities) dan masih sangat terbatas pejabat yang menyadari perannya sebagai penyedia layanan kepada masyarakat (public servant/service provider).

Budaya militeristik seringkali juga mengakibatkan turunnya kualitas pelayanan publik. Budaya semacam ini mengakibatkan kecenderungan publik takut dan segan berurusan dengan aparat kepolisian. Kedua, terdapat kesenjangan yang lebar antara apa yang diputuskan oleh pembuat kebijakan dan apa yang benar-benar dikehendaki oleh publik.

Memperbaiki Kualitas Pelayanan Publik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi penting untuk terus dilakukan. Paling tidak untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mendapatkan umpan balik dari masyarakat yang dilayani, melakukan evaluasi terhadap produk pelayanan, memperbaiki pelayanan yang kurang.

Umpan Balik dari Masyarakat Untuk mendapatkan umpan balik (feedback) dari masyarakat diantaranya mengedarkan survei kepada masyarakat yang menerima pelayanan, dan follow up kepada pengguna jasa setelah pelayanan diselenggarakan, cara ini bisa dilakukan melalui survei langsung bisa juga dilakukan menggunakan cara internal (quick respon) bahkan menggunakan media sosial, untuk merangsang masyarakat untuk memberikan respon maka bisa diberikan insentif atau penghargaan dalam berbagai bentuk paling tidak ucapan terima kasih.

Melakukan evaluasi pelayanan dilakukan untuk mengetahui sejauhmana dan bagaimana pelayanan publik yang diberikan berjalan sesuai standar. Survey dan evaluasi untuk mengetahui dan mendapatkan masukan pada aspek yang penting dan substansial, seperti empati atau kepedulian petugas, kemampuan dan kehandalan petugas dalam memberikan dan menyelenggarakan pelayanan, kecepatan sistem dan petugas dalam merespon harapan dan tuntutan publik dan yang lebih penting adalah mengevaluasi bisnis proses pelayanan yang efektif, efisien dan ekonomi untuk memenuhi kepuasan masyarakat yang dilayani.

Memperbaiki pelayanan Upaya memperbaiki pelayanan dapat dilakukan saat awal pelayanan diselenggarakan, saat berlangsung penyelenggaraan pelayanan atau juga saat selesai pelayanan berlangsung. Bentuk perbaikan pelayanan dapat dilakukan melalui desiminasi standar pelayanan kepada petugas, pelatih-an petugas, membangun kapasitas dan karakter interitas pelayanan kepada petugas dan dilakukan secara berkelanjutan dengan penerapan reward and funishmen kpeada petugas pelayanan secara berimbang dan proporsional.

Melalui Quick Wins Presisi Training of Trainers (ToT) Program 3 Pengembangan Sumber Daya Manusia, Polda Banten dapat memperbaiki dan meningkatkan komunikasi layanan publik. Sehingga simpati publik dapat diraih dan kepolisian secara umum dan khususnya Polda Banten mendapat dukungan dan pada akhirnya kepercayaan publik makin menguat.

SIMPULAN

Pada akhirnya secara umum kualitas pelayanan melalui perilaku aparat kepolisian akan menjadi penilaian publik yang membentuk persepsi. Kemampuan komunikasi personil polisi dan kualitas pelayanan publik menjadi perhatian serius yang perlu dibenahi. Kepolisian menjadi pelayanan sesuai dengan taglinenya yaitu Melindungi, Mengayomi, Melayani dapat terjadi dan terbukti serta dapat dirasakan publik. Pemanfaatan media sosial perlu ditingkatkan sehingga

informasi ke publik lebih cepat dan ada kepastian. Penguatan kapasitas personil polisi yakni Polda Banten perlu ditingkatkan melalui pemahaman komunikasi sehingga mampu berkomunikasi dengan baik dengan publik dalam hal para pengguna jasa kepolisian dalam kegiatan sehari-hari. Kepolisian khususnya Polda Banten juga perlu melakukan benchmarking untuk memperbaiki layanan tanpa menghilangkan prinsip tugas dan kewenangan yang dimiliki sebagaimana diatur dalam undang-undang. Dengan demikian Quick Wins bisa diraih Ketika aparat kepolisian juga merubah gaya komunikasi yang selama ini kurang baik dan tidak responsif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R., Hernimawati, & Pebriana, M. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Polsek Lima Puluh Kota Pekanbaru. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(1), 49–56.
- Aulia Rahmi, H., RL Teluma, A., & Purbathin Hadi, A. (2020). Studi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Implementasi Aplikasi LAPOR! *Tuturlogi*, 1(2). <https://doi.org/10.21776/ub.tuturlogi.2020.001.02.4>
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kumorotomo, W. (2018). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mariyam, N. S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Marzali, A. (2012). *Antropologi dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.
- Mulyana, D. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya* (Kedelapan). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, R. Z. (2017). *Reformasi Birokrasi Polri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kepolisian Daerah Jawa Barat)*. Universitas Pasundan.