

Peran Komunikasi Dalam Peningkatan Kemampuan Fungsi SDM Polda Metro Jaya

Muhammad Saifulloh^{1*}, Citra Eka Putri²

^{1,2}Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)
Jl. Hang Lekir I No. 8 Gelora, Tanah Abang, Jakarta Pusat 10270.

*Email Korespondensi: h.m.syaefullah@dsn.moestopo.ac.id

Abstract – *Training is a means of strengthening and increasing one's capacity in carrying out activities, especially communication skills. Likewise, the HR Bureau of Polda Metro Jaya conducted training to improve the ability of the Human Resources (HR) function in collaboration with FIKOM Univ. Prof. Dr. Moestopo (Religious) through Community Service activities. This activity was attended by 121 participants from the personnel of the HR Bureau of Polda Metro Jaya. The training explained the meaning, process, function and types of communication. The use of communication media was also the material presented in this activity. The purpose of this training is to increase communication capacity in an effort to improve the image of Polri. The training method consisted of lectures, discussions and practice through the experience of the participants. From the Community Service activities, it was found that communication needs to be studied and designed properly. Good communication will strengthen the image of human resources and can improve the image of the organization. Through this activity, it was also found that the HR Bureau of Polda Metro Jaya needs to conduct regular activities so that it can share knowledge and experience with other Polri personnel.*

Keywords: *Communications, HR Bureau, Jakarta Metro Police*

Abstrak – Pelatihan merupakan sarana penguatan dan peningkatan kapasitas seseorang dalam melakukan aktivitas, khususnya kemampuan komunikasi. Demikian halnya Biro SDM Polda Metro Jaya melakukan pelatihan peningkatan kemampuan fungsi Sumber Daya Manusia (SDM) bekerjasama dengan FIKOM Univ. Prof. Dr. Moestopo (Beragama) melalui kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat. Kegiatan ini diikuti 121 peserta dari personil Biro SDM Polda Metro Jaya. Dalam pelatihan ini dijelaskan pengertian, proses, fungsi dan jenis komunikasi. Penggunaan media komunikasi juga menjadi materi yang disampaikan dalam kegiatan ini. Tujuan pelatihan ini untuk peningkatan kapasitas komunikasi dalam upaya meningkatkan citra Polri. Metode pelaksanaan pelatihan terdiri dari ceramah, diskusi dan praktek melalui pengalaman peserta. Dari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat didapatkan hasil bahwa komunikasi itu perlu dipelajari dan dirancang dengan baik. Komunikasi yang baik akan memperkuat citra SDM serta dapat meningkatkan citra organisasi. Melalui kegiatan ini juga diperoleh hasil bahwa Biro SDM Polda Metro Jaya perlu melakukan kegiatan secara berkala sehingga mampu berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan personil Polri lainnya.

Kata Kunci: Komunikasi, Biro SDM, Polda Metro Jaya

PENDAHULUAN

Kepolisian di Jakarta terbentuk pada masa penjajahan Belanda, dimana pada masa tersebut Indonesia masih jauh dari kata merdeka. Setelah Indonesia merdeka, Kepolisian di Jakarta tidak bisa langsung menjalankan fungsi-fungsinya secara beraturan karena jawatan Kepolisian di Jakarta masih sangat sederhana. Hal ini membuat Kepolisian di Jakarta masih bertumpu pada sistem kepolisian yang dibentuk pada masa penjajahan Jepang. Penetapan sistem dengan acuan sistem kepolisian yang dibentuk masa penjajahan Jepang tersebut mengukir sejarah hari jadi Polda Metro Jaya. Hari jadi Polda Metro Jaya tersebut bermula dari

sejarah Kepolisian Batavia pada tahun 1936 yang sesuai dengan Regeerings Almanak halaman 287 Voor Nederlandsch Indonesia. Pada masa penjajahan Belanda, Kepolisian di Jakarta disebut sebagai Hoofdbureau Van Politie Batavia atau disebut Kantor Besar Kepolisian Jakarta (Hafidz et al., 2023).

Sebagai sebuah insitusi, Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) dalam hal ini Kepolisian Polda Metro Jaya memiliki posisi dan tugas yang berat. Terlebih ketika berkomunikasi dengan publik. Beragamnya (heterogen) publik yang dihadapi dan dilayani tentu saja membutuhkan komunikasi yang baik, efektif dan terukur.

Polda Metro Jaya merupakan pelaksana tugas Kepolisian negara republik Indonesia yang terkhusus pada wilayah provinsi ibukota Jakarta, selain itu Polda Metro Jaya juga menaungi daerah sekitar ibukota yaitu Kota Depok, Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, Kabupaten Bekasi, dan Kota Bekasi. Polda Metro Jaya dipimpin oleh Inspektur Jenderal Polisi yaitu seorang kepala kepolisian daerah dengan pangkat bintang dua. Kata Metro di dalam Polda Metro Jaya berkaitan dengan kota Jakarta yang dijuluki kota metropolitan, sehingga nama kepolisian di wilayah kota Jakarta dinamakan Metro baik dari tingkat Polda, Polres atau Polsek.

Salah satu bagian dari Polda Metro jaya adalah Biro Sumber Daya Manusia (SDM) yang harus memiliki kemampuan komunikasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kemampuan komunikasi bukan saja secara internal tetapi juga secara eksternal. Posisi Biro SDM Polda Metro Jaya harus mempunyai kapasitas komunikasi, sebagai bentuk pengembangan diri dan proses berbagi makna bagi sesama anggota Polri dan publik umumnya.

Biro SDM Polda Metro Jaya bertugas membina dan melaksanakan fungsi manajemen bidang SDM yang meliputi penyediaan, penggunaan, perawatan, pemisahan, dan penyaluran personel, asesmen serta psikologi kepolisian, dan upaya peningkatan kesejahteraan personel di lingkungan Polri.

Fungsi Biro SDM Polda Metro Jaya terdiri dari: Pembinaan manajemen personel, yang meliputi penyediaan, seleksi, pemisahan, dan penyaluran personel; Pembinaan karier meliputi asesmen, mutasi, pengangkatan dan pemberhentian dalam jabatan, serta kepangkatan; Pembinaan kesejahteraan, yang meliputi pembinaan rohani dan mental, jasmani, serta kesejahteraan moril dan materiil personel; Pembinaan fungsi psikologi, yang meliputi psikologi kepolisian dan psikologi personel; dan Perencanaan dan pengadministrasian bidang SDM kepolisian (Polri, 2023).

Bila mengacu pada pengertian komunikasi dari Hovland menyatakan ilmu komunikasi adalah sebuah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas, azas-azas penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. dalam (Cangara, 2019). Bisa diartikan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian simbol-simbol yang bermakna (verbal maupun non verbal, dari komunikator kepada komunikan untuk merubah fikiran, sikap dan perilaku orang lain.

Dengan komunikasi, personal SDM Polda Metro Jaya diharapkan mencari untuk memahami mengenai produksi, pemrosesan dan efek dari simbol dan sistem signal dengan mengembangkan pengujian melalui pemahan teori. Ilmu komunikasi mempelajari proses pengemasan, distribusi pesan, media dan akibat yang ditimbulkan.

Proses komunikasi adalah proses pengoperan pesan dari komunikator kepada komunikan. Proses komunikasi terdiri dari: 1) Proses komunikasi primer; Proses pengoperan pesan dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan bahasa sebagai media utamanya. 2) Proses komunikasi sekunder; Proses pengoperanpesan dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat bantu setelah menggunakan bahasa sebagai media utamanya (Effendy, 2017).

Dalam situasi ini personil SDM Polda Metro Jaya mampu memahami dan menjalankan prinsip-prinsip komunikasi sehingga mampu berkomunikasi dengan baik. Sumber Daya Manusia dipahami dalam konteks ini kemajuan suatu organisasi tentu dilihat dari seberapa cakap organisasi tersebut dapat menghadapi perubahan.

Dewasa ini, perubahan dan perkembangan global menuntut semua organisasi dan perusahaan untuk terbuka dalam kesiapan dari kinerja SDM yang dimiliki masing-masing perusahaan. Hal ini juga mendorong setiap karyawannya untuk sadar akan kewajibannya sebagai manusia yang taat budaya. Adanya perubahan tersebut secara terang-terangan membuat seluruh perusahaan maupun organisasi harus bisa menghadapi perubahan tersebut. Perusahaan maupun organisasi yang dapat menghadapi perubahan tersebut ialah perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas tentu akan membantu perusahaan maupun organisasi dalam bersaing dan menghadapi perubahan-perubahan tersebut Nuryanta, N. (2008) dalam (Yuwono et al., 2023).

Proses Komunikasi akan berjalan dengan baik apabila terdapat *overlapping of interest* (pertautan minat dan kepentingan) diantara sumber dan penerima pesan. Untuk terjadinya *overlapping of interest* dituntut adanya persamaan *frame of reference* (kerangka referensi), misalnya tingkat pendidikan, pengetahuan, latar belakang budaya, kepentingan, orientasi. Semakin besar tingkat persamaan, semakin besar *overlapping of interest*. Pihak sumber perlu mengenali karakteristik individual, sosial budaya pihak penerima.

Peningkatan kapasitas komunikasi personil Polri dalam hal ini Biro SDM sebagai bagian penting dari institusi akan mampu meningkatkan citra organisasi. Citra terbentuk dari akumulasi unsur citra yang saling terkait satu dengan yang lain, yaitu citra produk, citra SDM, citra budaya, citra sistem dan citra kinerja (Pudjiastuti & Fadhal, 2012).

Hal senada juga Citra SDM meliputi profesionalisme, attitude dan moral. Profesionalisme berarti pegawai pada instansi dimaksud memiliki keahlian dan keterampilan yang didapat dari pendidikan formal dan pelatihan. Sedangkan moral dan attitude dapat dilihat dari sejauh mana penerapan kode etik dalam suatu instansi/ organisasi. Kode etik ini mengacu pada norma kebenaran dan etika moral yang berlaku pada masyarakat. Perilaku pegawai yang bertentangan dengan norma kebenaran dapat menurunkan citra suatu instansi (Tolan, 2017).

Dari latar belakang tersebut maka program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dirumuskan menjadi dua. Pertama pengetahuan, wawasan dan sikap apakah yang harus dimiliki oleh para personil Biro SDM Polda Metro Jaya agar mereka dapat memahami dan mengevaluasi perubahan organisasi dalam hal komunikasi organisasi. Kedua, keterampilan berkomunikasi seperti apakah yang harus dimiliki oleh para personil Biro SDM Polda Metro Jaya untuk melakukan penguatan kapasitas komunikasi dalam lingkup organisasi.

Adapun tujuan kegiatan ini agar peserta memahami peran komunikasi dalam organisasi sehingga berkomunikasi yang efektif, dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang efektif. Adapun manfaat yang dapat dipetik dari kegiatan ini adalah: (1) peserta memiliki wawasan, pemahaman dan sikap bekerja yang komunikatif; (2) Fakultas Ilmu Komunikasi sebagai institusi ilmiah akan memperoleh umpan balik pengembangan keilmuan, khususnya dalam bidang komunikasi; (3) Biro SDM Polda Metro Jaya akan terbantu dalam pengembangan kemampuan sumber daya manusia di wilayahnya, kaitannya dalam menciptakan pelayanan yang berbasis pada komunikasi yang baik.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan PkM berupa Peran Komunikasi Dalam Penguatan SDM Polda Metro Jaya ini dilakukan pada tanggal 8 Oktober 2024, di Jakarta Selatan, Jakarta, bertempat di Hotel

Ambhara, dengan tema “Peningkatan Kapasitas Komunikasi Dalam Upaya Meningkatkan Citra Polri”. Kegiatan ini diikuti oleh pejabat dan perwira serta seluruh staf dengan berbagai tingkatan di Biro SDM Polda Metro Jaya. Diharapkan setelah mengikuti pelatihan ini mereka akan menyadari tentang pentingnya memiliki keterampilan berkomunikasi sehingga mereka dapat berkomunikasi secara efektif, dan menularkan ilmunya kepada personal lainnya di tempat kerja dan Biro lainnya, di lingkup Polda Metro Jaya. Jumlah peserta pelatihan sebanyak 121 orang.

Dalam Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilakukan melalui metode ceramah dan diskusi serta tanya jawab dengan peserta. Pemilihan metode ceramah karena jumlah peserta banyak. Metode ceramah merupakan salah satu teknik pengajaran yang efektif untuk menyampaikan informasi kepada kelompok besar dengan cara yang terstruktur dan sistematis (Holliday, 2017) dalam (Hermawan, 2024). Kemudian metode diskusi menstimulus kemampuan berpikir kritis dan analisis peserta sehingga dapat mengkonstruksi pikiran dalam memecahkan masalah (Budiyono & Ngumarno, 2021). Stimulus ini melalui kegiatan tanya jawab antara pemateri dengan peserta. Kegiatan diskusi juga dapat meningkatkan kemampuan berpikir kreatif, melalui penyampaian ide-ide berdasarkan masalah yang didiskusikan. Pemateri memberikan pertanyaan dalam bentuk kasus atau masalah, kemudian peserta diminta untuk mengemukakan solusinya. Metode diskusi juga memberikan kesempatan yang baik bagi peserta untuk saling berinteraksi dan berbagi pengalaman. Metode ini menekankan pada pentingnya partisipasi peserta dalam proses pembelajaran.

Hal ini relevan dalam kegiatan yang sifatnya peningkatan kapasitas. Artinya kemampuan komunikasi yang baik dapat memberikan solusi akan berdampak pada penguatan organisasi khususnya pada citra organisasi.

Pada kegiatan ini terdiri dari tiga sesi materi, pada pertama pada pelatihan yaitu ceramah terkait pengertian tentang komunikasi, proses komunikasi, fungsi komunikasi, jenis komunikasi dan praktek komunikasi. Pada sesi kedua dilakukan diskusi dan tanya jawab, pada sesi tiga dilakukan praktek komunikasi komunikasi antar pribadi.

Tabel 1.Sesi Kegiatan

Kegiatan	Materi
Ceramah/Presentasi dengan Proyektor dan PPT	Belajar Komunikasi: Penjelasan teori tentang komunikasi berupa pengertian komunikasi, proses komunikasi, jenis komunikasi, dan fungsi komunikasi.
Diskusi/Tanya Jawab	Pemateri memberi kesempatan untuk bertanya seputar materi yang telah disampaikan
Praktek	Pemateri memberi kesempatan bagi peserta untuk mempraktekkan komunikasi antar pribadi dengan memberi contoh bagaimana seseorang memulai perkenalan sehingga bisa lancar dan terbuka

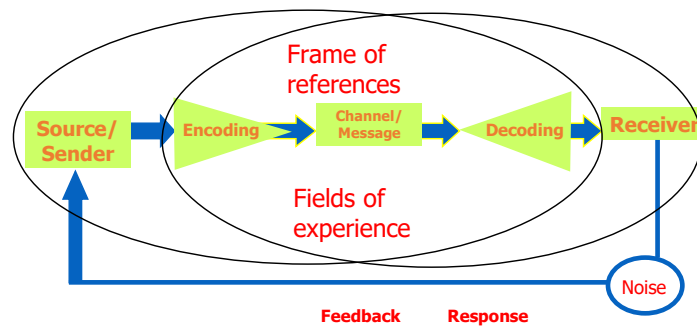
Sumber: Olahan Penulis, 2024

HASIL PENEMUAN DAN DISKUSI

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilakukan dalam tiga sesi. Pada sesi pertama, para peserta dibekali dengan pengetahuan tentang belajar komunikasi. Pembahasan berlanjut kepada pengertian, proses komunikasi dan penggunaannya. Pengertian dasar ini penting diketahui oleh para peserta karena komunikasi harus dipahami sebagai sebuah proses yang harus dirancang dengan baik serta penggunaan media yang tepat. Itu sebabnya komunikasi

itu bertujuan memberi timbal balik dan dapat diukur serta dapat dievaluasi.

The Basic Communications Model



Gambar 1. Model Dasar Komunikasi

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini diarahkan untuk menghasilkan output yang berupa peningkatan kemampuan komunikasi personil Polda Metro Jaya khususnya Biro SDM. Kegiatan ini diarahkan untuk melatih dan memotivasi personil Biro SDM Polda Metro Jaya dalam berkomunikasi baik dengan sesama personil Polri juga dengan publik. Kondisi ini tidak diartikan bahwa pada saat ini mereka tidak termotivasi akan tetapi kapasitas mereka perlu ditingkatkan lagi, terlebih dengan adanya perkembangan teknologi dan harapan publik yang semakin tinggi dan perlunya dilayani dengan baik.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

Pada bagian ini, pemateri menyampaikan teori yang dihubungkan dengan pengalaman peserta yang dikaitkan dengan penguatan komunikasi organisasi. Adapun materi yang dibagikan antara lain:

- Pengertian Komunikasi “Komunikasi adalah proses penyampaian simbol-simbol yang bermakna (verbal maupun non verbal, dari komunikator kepada komunikan untuk merubah fikiran, sikap dan perilaku orang lain”
- Berger dan Chafee menyatakan bahwa Ilmu Komunikasi itu mencari untuk memahami mengenai produksi, pemrosesan dan efek dari simbol dan sistem signal dengan mengembangkan pengujian teori-teori.....
- Hovland menyatakan ilmu komunikasi adalah sebuah upaya yang sistematis untuk

merumuskan secara tegas, azas-azas penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan.

- Ilmu komunikasi mempelajari proses pengemasan, distribusi pesan, media dan akibat yang ditimbulkan.

Proses komunikasi adalah proses pengoperan pesan dari komunikator kepada komunikan. Proses komunikasi terdiri dari:

1. Proses komunikasi primer: Proses pengoperan pesan dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan bahasa sebagai media utamanya.
2. Proses komunikasi sekunder: Proses pengoperan pesan dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat bantu setelah menggunakan bahasa sebagai media utamanya

Selanjutnya penjelasan lain adalah:

- Proses Komunikasi akan berjalan dengan baik apabila terdapat overlapping of interest (pertautan minat dan kepentingan) diantara sumber dan penerima pesan
- Untuk terjadinya overlapping of interest dituntut adanya persamaan frame of reference (kerangka referensi), misalnya tingkat pendidikan, pengetahuan, latar belakang budaya, kepentingan, orientasi.
- Semakin besar tingkat persamaan, semakin besar overlapping of interest
- Pihak sumber perlu mengenali karakteristik individual, sosial budaya pihak penerima

Bagan Proses Komunikasi:

Encoding adalah proses yang dilakukan secara internal oleh komunikator dalam menyandi (mengemas) fikiran dan gagasan kedalam bentuk lambang-lambang (pesan)

Decoding, adalah proses pengawasandian pesan, atau proses yang terjadi pada diri komunikan dalam menerjemahkan pesan-pesan yang diterima.

Komunikasi Verbal adalah :

Bentuk komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik dalam bentuk percakapan maupun tulisan (speak language)

Komunikasi Non Verbal :

- Tindakan-tindakan manusia yang secara sengaja dikirimkan dan diinterpretasikan seperti tujuannya dan memiliki potensi akan adanya umpan balik (feed back) dari penerimanya.
- Dalam arti lain, setiap bentuk komunikasi tanpa menggunakan lambang-lambang verbal seperti kata-kata, baik dalam bentuk percakapan maupun tulisan. Komunikasi non verbal dapat berupa lambang-lambang seperti gesture, warna, mimik wajah dll.

Secara ringkas, konsep, pemikiran, dan temuan para ahli yang dipaparkan menunjukkan keyakinan bahwa komunikasi khususnya komunikasi persuasif yang dilakukan secara sadar dan eksplisit merupakan elemen sentral dalam program yang bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku lingkungan (Núñez;2016) dalam (Rahmat et al., 2018), oleh karenanya pemecahan dua permasalahan berupa pemahaman dan kesadaran di lingkungan kerja Polda Metro Jaya khususnya Biro SDM adalah komunikasi efektif atau komunikasi yang merubah pengetahuan, sikap dan perilaku yang awalnya kurang mendukung menjadi pengetahuan, sikap dan perilaku yang lebih mendukung pada penguatan organisasi dalam meningkatkan citra kepolisian khususnya di Polda Metro Jaya. Kapasitas komunikasi yang baik bagi personil Biro SDM akan mampu membentuk citra SDM yang secara keseluruhan akan berdampak pada organisasi.

Pelaksanaan kegiatan pelatihan komunikasi yan melibatkan personil Biro SDM Polda Metro Jaya dari berbagai tingkatan. Kegiatan ini diikuti dan disambut baik hal ini terlihat dari jumlah peserta serta Kepala Biro SDM Polda Metro Jaya yang hadir sekaligus membuka acara.



Gambar 2. Peserta Pelatihan
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

Kehadiran para peserta dari berbagai jenjang kepangkatan dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini untuk peningkatan kapasitas dan kekuatan dalam berkomunikasi. Kedua aspek (kapasitas dan kekuatan) memang harus muncul untuk adanya sebuah perubahan. Stephan Fuchs (2001) dalam (Rahmat et al., 2018) menegaskan bahwa memiliki kapasitas saja tidak cukup untuk menghasilkan efek dalam kehidupan atau lingkungan seseorang. Kekuatan tetap harus ada dan itu salah satunya bisa dibangun melalui komunikasi. Pelatihan dilakukan melalui penggunaan metode pembelajaran orang dewasa dan teknik yang bersifat berbagi pengalaman dengan diskusi dan penarikan kesimpulan dipimpin pemateri pelatihan yang ditunjuk.



Gambar 3. Pemberian Materi
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

Hasilnya menunjukan adanya kecenderungan pada ketercapaian tujuan. Peserta merasakan adanya pengetahuan baru atas komunikasi. Peserta menyadari bahwa komunikasi sangat melekat dengan citra organisasi, sehingga kemampuan komunikasi sangat mutlak bagi personil Polri khususnya yang berhubungan dengan Publik.

Temuan lain bahwa Biro SDM Polda Metro Jaya merasa bahwa kegiatan seperti perlu dilakukan secara berkesinambungan, mengingat posisi mereka yang sewaktu-waktu bisa

dirotasi pada biro dan bidang lain. Sehingga mereka punya bekal pengetahuan komunikasi baik secara teori dan praktek.

Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pemateri sedikit banyak menggugah pemahaman peserta, khususnya terkait teknik-teknik komunikasi. Peserta juga mampu memberikan jawaban-jawaban secara jujur atas apa yang mereka ketahui dan bertanya atas masalah-masalah komunikasi yang selama ini dirasakan.

Adanya kesadaran para personil Polri pada Biro SDM Polda Metro bahwa komunikasi yang mereka lakukan akan melekat dengan insitusi bekerja. Itu sebabnya peserta merasa bahwa meningkatkan kapasitas komunikasi secara pasti akan memberi perubahan pada lingkungan kerja khususnya menjaga dan meningkatkan citra kepolisian.

SIMPULAN

Komunikasi menjadi sentral dalam berbagai aktivitas yang diarahkan untuk perbaikan dan perubahan. Kapasitas komunikasi bagi seseorang dan organisasi perlu dilatih dan dipraktekkan sebagai respon atas kesadaran demi perbaikan. Pengetahuan tentang teori perlu untuk dapat dipraktekkan melalui proses-proses komunikasi yang didukung oleh organisasi. Penguatan kapasitas komunikasi personil Polri khususnya pada Biro SDM Polda Metro Jaya hanya sebagai unit dengan harapan dapat berbagi pengalaman dengan unit lain di lingkungan Polda Metro Jaya. Berbagi pengetahuan dan pengalaman komunikasi dapat memperkaya komunikasi organisasi melalui komunikasi antar pribadi sehingga berdampak bagi lingkungan. Peningkatan kapasitas komunikasi personil Polri Biro SDM Polda Metro Jaya diharapkan dapat meningkatkan citra Polri.

Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada SDM Polda Metro Jaya yang telah mengundang penulis sebagai pembicara dan memberikan fasilitas serta tempat untuk penyelenggaraan kegiatan pelatihan "Peningkatan Kapasitas Komunikasi Dalam Upaya Meningkatkan Citra Polri". Dukungan dan kerjasama ini sangat berarti dalam memperkaya materi pelatihan dan mendukung tercapainya tujuan bersama untuk meningkatkan kemampuan komunikasi serta citra Polri yang lebih baik di mata publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiyono, S., & Ngumarno. (2021). *Diskusi, Wahana Motivasi, Kolaborasi, dan Prestasi*. (Edisi Regu). Surakarta: UNWIDHA Press.
- Cangara, H. (2019). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Keempat). Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hafidz, A., Ramadhan, A. F., Samudra, A. R., Mawarda, F., & Aji, M. P. (2023). Analisis Kinerja Birokrasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Metro Jaya Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. *Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 648–658.
- Hermawan, H. (2024). Peran Komunikasi dalam Penyelesaian Sengketa Pemilu. *Jurnal Pustaka Dianmas*, 4(1), 23–28. <https://doi.org/10.32509/dianmas.v4i1.4340>
- Polri, S. (2023). *Biro SDM Polda Metro Jaya*. Polri.Go.Id. <https://sdm.metro.polri.go.id/v1/>
- Pudjiastuti, W., & Fadhal, S. (2012). Opini Mahasiswa Terhadap Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI). *Jurnal AL-AZHAR INDONESIA SERI PRANATA SOSIAL*, 1(3), 201–216.

- Rahmat, A., Bakti, I., & Setiawan, W. (2018). Pelatihan Keterampilan Komunikasi Organisasi Bagi Tokoh Di Desa Titisan Dalam Upaya Meningkatkan Pembangunan Di Bidang Air Tanah. *Riset Kesehatan Dasar: Riskesdas 2013*, 2(9), 32–261.
- Tolan, C. A. (2017). *Peranan Komunikasi Dalam Membangun Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI) Pada Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Kleak, Kecamatan Malalayang, Kota Manado)*. VI(1).
- Yuwono, F. S. P., Bimantoro, Christoper Humairani, D. A., & Nikmah, Z. (2023). Pengelolaan SDM Dan Perencanaan Sumber Daya Manusia Dalam Kemajuan Suatu Organisasi. *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2), 27–34.