

Ru

**KOMUNIKASI KEBIJAKAN POLDA JAWA TENGAH
DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK**

Eidel Azra Zahidah, Retna Hanani, Kismartini

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman : www.fisip.undip.ac.id Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Communication in the implementation of police policies is important to achieve goals and enhance public trust. This research will examine how policy communication in the implementation by the Central Java Police in enhancing public trust and to examine the factors that hinder policy communication within the Central Java Police. The research method uses a qualitative approach that is descriptive in nature. The results of this research examine the communication process of the Public Relations Sector of the Central Java Police based on three criteria: transmission, clarity, and consistency. The communication process of the Public Relations sector of the Central Java Police has not fully succeeded in enhancing public trust. This stems from deviations and differences in understanding regarding the clarity of information conveyed by the Public Relations Division of the Central Java Police. Factors that hinder policy communication by the Central Java Police include a lack of technical skills among members of the Public Relations Division, a tendency to avoid responsibility, public perception that makes it difficult to trust the police, and limited capabilities of both the communicator and the audience in conveying and understanding messages. The recommendations from this study are to enhance the skills and abilities of police members in policy communication, improve the quality of police personnel to prevent deviations so that the information conveyed is not obstructed by the negative image of the police, and encourage two-way communication to ensure that the understanding of information between the communicator and the audience in the policy communication of the Central Java Police can optimally enhance public trust.

Keywords: Policy Communication, Police, Public Trust.

PENDAHULUAN

Presiden RI Ir. Joko Widodo mendorong personel Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) bekerja keras untuk mengembalikan kepercayaan publik. Presiden RI menekankan bahwa memiliki kepercayaan publik merupakan kunci keberhasilan suatu kebijakan. Sebagai bagian dari birokrasi pemerintahan, Kepolisian Negara Republik Indonesia menjalankan tugasnya dengan berorientasi kepada publik berlandaskan tugas, pokok, dan fungsi yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia.

Polri memiliki divisi yang bertugas khusus dalam melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat dengan memproduksi, mengolah informasi, penyajian data dan dokumentasi kegiatan kepolisian yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Divisi Hubungan Masyarakat (Humas) yang berkedudukan langsung dibawah Kapolri memiliki tugas untuk membina dan mendukung penyampaian informasi baik internal polri maupun eksternal polri. Kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian akan meningkatkan kinerja Polri sebagai lembaga penegak hukum. Komunikasi

publik menggambarkan bahwa posisi polisi dan masyarakat adalah sejajar, serta mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas Polri terhadap masyarakat. Posisi yang sejajar antara polisi dan masyarakat dapat mencegah adanya patologi birokrasi dalam tubuh Polri. Mengetahui dan memahami gejala sosial ini dapat terwujud jika ada komunikasi timbal balik antara polisi dengan masyarakat. Dalam menciptakan situasi kedekatan tersebut perlu ada rasa saling percaya yang timbul di antara keduanya dimana masyarakat percaya bahwa polisi dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik dan sebaliknya, polisi percaya bahwa masyarakat adalah mitra yang dapat diajak bekerja sama dalam mewujudkan tugas dan fungsi kepolisian.

Survei Indikator Politik Indonesia pada awal November 2021 (humaspolri.go.id, 2021) menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri setelah adanya partisipasi publik di sepanjang tahun 2021 melalui kegiatan vaksinasi tersebut mencapai 80%. Indeks prestasi kepercayaan publik terhadap institusi Polri tertinggi diantara lembaga penegak hukum lainnya. Namun, tidak lama dari itu masyarakat mengalami distrust atau ketidakpercayaan terhadap

polisi karena adanya penyalahgunaan wewenang dalam berkomunikasi antara atasan dan bawahan. Peristiwa ini sebagai bukti bahwa kepercayaan bersifat dinamis yang dapat berubah, maka harus dijaga dan dirawat karena dalam menumbuhkan kepercayaan khususnya kepercayaan publik terhadap kepolisian itu sendiri membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Sebaliknya untuk menghilangkan kepercayaan sangatlah mudah. Sehingga, indeks kepercayaan publik yang tinggi sebagai hasil kerja keras Rusaknya citra polisi dimata masyarakat tidak terjadi tanpa alasan, banyak kejadian yang merusak citra Polri sehingga masyarakat seakan menutup mata pada hal-hal positif yang dilakukan lembaga kepolisian.

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri menurun karena berbagai dinamika yang terjadi belakangan ini berdampak kepada persepsi negatif dari masyarakat. Diantaranya dua kasus besar yang melibatkan dua mantan petinggi Polri yakni Ferdi Sambo dan Teddy Minahasa. Serta terdapat kasus besar lainnya yang menyita perhatian masyarakat, salah satunya pada tragedi proses pengamanan suporter di stadion Kanjuruhan. Berdasarkan hasil survei nasional (Politika, 2022) menunjukkan bahwa kepercayaan

publik terhadap institusi Kepolisian Republik Indonesia menurun tajam salah satunya disebabkan oleh kasus penyalahgunaan wewenang yang dilakukan FS sebagai Kadiv Propam saat itu. Posisi lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dalam indeks kepercayaan publik mengalami penurunan yang tajam dari posisi ketiga pada bulan Mei 2022 menjadi posisi kesembilan dari 10 lembaga tinggi negara.

Data yang diperoleh dari hasil paparan survei LSI atau Lembaga Survei Indonesia pada 2022 juga menyebutkan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap institusi polri pasca kasus pembunuhan Brigadir J yang melibatkan mantan Kadiv Propam Irjen Ferdy Sambo berdampak besar padahal sebelumnya kepercayaan masyarakat terhadap Polri sangat tinggi. Kepala Biro Pembinaan dan Operasional Bareskrim Polri Brigadir Jenderal Polisi R Yoseph Wihastono Yoga Pranoto menyampaikan pendapatnya dalam seminar yang terlaksana di Akademi Kepolisian Semarang pada tanggal 14 Februari 2023 bahwa kasus Ferdy Sambo berakhir sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga Yoseph menilai bahwa akhir kasus tersebut dapat mengembalikan kepercayaan publik

terhadap Polri karena kepolisian berusaha transparan dalam penyampaian informasi sebagai bentuk komunikasi publik tanpa menutupi apapun terkait dengan kasus FS yang berakhir sesuai dengan harapan masyarakat.

Pentingnya kepercayaan publik terhadap kepolisian sudah diatur dalam Grand Strategi Polri tahun 2005-2025 yang seharusnya sudah sampai tahap *Strive for Excellent* dimana kepolisian memiliki kualitas pelayanan multi dimensi yang mendapatkan kepercayaan sepenuhnya dari Masyarakat. Namun, faktanya Polri masih jauh dari itu dan kerap kali ditemukan tindakan aparat yang merusak kepercayaan publik. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dalam instansi Polri belum optimal. Polri memiliki reputasi kepercayaan publik yang buruk peristiwa lain yang memperburuk citra kepolisian terjadi terus menerus. salah satunya terjadi di Polda Jawa Tengah. Pada proses penerimaan Bintara Polri tahun 2022 terjadi aksi Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) yang dilakukan oleh lima orang anggota Polri dan dua PNS Polda Jawa Tengah. Kelima oknum anggota tersebut diduga menjadi aktor KKN dalam proses seleksi penerimaan Bintara Polri tahun 2022.

Kasus tersebut menjadi catatan khusus masyarakat Jawa Tengah akan ketransparan proses rekrutmen anggota Polri, sehingga bisa menjadi pelajaran untuk proses rekrutmen Polri selanjutnya dengan memperbaiki sistem yang sudah ada. Kepala Bidang Humas mengatakan pihaknya amat mendukung dan siap menyampaikan hasilnya secara terbuka. Kepercayaan publik terhadap polisi tidak hanya dilihat dari angka atau persentase semata. Kepercayaan tercermin dari sikap timbal balik antara satu pihak dengan pihak lain.

Tinjauan literatur menjelaskan bahwa kepercayaan terhadap fungsi pemerintahan merupakan syarat terpenting untuk membangun adaptasi masyarakat (Braithwaite dan Makkai 1994; Lee, 2003). Kepercayaan publik adalah bentuk kepercayaan yang ditempatkan oleh kelompok atau individu pada institusi atau sistem sosial (Straten et al., 2002). Kepercayaan publik terkait dengan perilaku (Parker dan Parker, 1993). Keterbukaan atau transparansi seluas-luasnya pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan strategi terpenting untuk meningkatkan kepercayaan publik (Clark and Veal, 2011). Berdasarkan pemikiran tersebut, dapat

dipahami bahwa faktor utama yang meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga Kepolisian Republik Indonesia yaitu komunikasi yang mengedepankan transparansi atau keterbukaan informasi serta tindakan yang dilakukan oleh para aparat. Untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dari banyaknya kasus polisi yang menciptakan citra buruk bagi lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia, memerlukan komunikasi kebijakan dalam mencapai tujuan meningkatkan kepercayaan publik terhadap Polri.

Setiap kebijakan publik harus dikomunikasikan sepenuhnya kepada masyarakat. Hal ini untuk memastikan bahwa kebijakan publik dikomunikasikan dan dipahami oleh seluruh masyarakat. Selama ini masih banyak kebijakan pemerintah yang hanya fokus pada substansi kebijakan dan mengabaikan pentingnya komunikasi kebijakan. Komunikasi kebijakan yang tidak efektif akan menghambat pencapaian tujuan kebijakan itu sendiri, serta dapat menimbulkan kesalahpahaman yang menurunkan kepercayaan.

Tujuan kebijakan publik dapat dicapai melalui komunikasi, menurut George C Edward III dalam Leo Agustino

(2020). Pengetahuan atas kebijakan yang akan dijalankan oleh Bidang Humas Polda Jawa Tengah dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan atau dikomunikasikan kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi atau pertransmisian informasi diperlukan agar para pembuat keputusan dan implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan kebijakan Polda Jawa Tengah dalam meningkatkan kepercayaan publik. George C Edward III dalam Leo Agustino (2020) menyebutkan bahwa dalam mengukur keberhasilan komunikasi kebijakan terdapat tiga indikator yang digunakan, yakni transmisi, kejelasan atau clarity, dan konsistensi.

Proses komunikasi antar bagian di Bidang Humas Polda Jawa Tengah berperan penting pada kebijakan Polda Jawa Tengah dalam meningkatkan kepercayaan publik. Pengamatan yang dilakukan pada prapenelitian juga menunjukkan permasalahan pada proses komunikasi Bidang Humas Polda Jawa Tengah yang membingungkan dan belum menunjukkan adanya kejelasan informasi. Berdasarkan berbagai permasalahan

tersebut penulis tertarik untuk mengkaji bagaimana proses komunikasi Bidang Humas Polda Jawa Tengah dalam meningkatkan kepercayaan publik.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana proses komunikasi kebijakan Polda Jawa Tengah dalam meningkatkan kepercayaan publik?
2. Apa faktor-faktor yang menghambat proses komunikasi kebijakan Bidang Humas Polda Jawa Tengah dalam meningkatkan kepercayaan publik?

KAJIAN TEORI

A. Administrasi Publik

Administrasi adalah sekumpulan aktivitas melalui formulasi kebijakan, perencanaan, penyusunan, pengaturan, pengarahan, pengendalian, dan pengawasan (Hardiansyah, 2012:12). Administrasi merupakan tugas yang dilakukan orang ataupun sekelompok orang melalui kerjasama untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (2013:3). Sedangkan publik adalah sekumpulan manusia yang mempunyai kesamaan berpikir serta keputusan yang benar berdasarkan nilai yang dimiliki (Syafie, 2010:17). Publik merupakan sekumpulan

manusia yang memiliki kepentingan yang sama didalam sebuah organisasi (Mukarom, 2015:17).

B. Kebijakan Publik

Kebijakan publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Anggara (2014) merupakan suatu bentuk kebijakan yang senantiasa memiliki hubungan antara pemerintah dengan aparatur pemerintah. Kebijakan publik berkaitan dengan proses penyusunan rencana tindakan dengan tujuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu. Kebijakan publik merupakan istilah yang dicetuskan oleh para pemerhati publik yang telah mengamati banyak orang. Kebijakan disusun untuk membentuk pola perilaku supaya dapat harmonis dan tidak menimbulkan masalah baru. Kebijakan publik sangat erat kaitannya dengan berbagai sektor seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan semuanya yang berkaitan dengan kehidupan bermasyarakat. Bentuk kebijakan publik ini dapat berbentuk undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, keputusan gubernur, bupati, maupun wali kota. Lasswell dan Kaplan menjelaskan kebijakan publik sebagai *project of goal, value, and practice* program supaya lebih

terarah dan mencapai tujuan. Kebijakan publik dinilai sebagai proses dalam implementasi aturan. Pelaksanaan kebijakan memiliki luaran berupa aksi, mekanisme, alur, ataupun tindakan yang dibingkai dalam sistem (Desrinelti et al., 2021).

C. Komunikasi Kebijakan

Menurut Cook & Hunsaker (2007) menjelaskan bahwa komunikasi bertujuan untuk meningkatkan koordinasi mengenai berbagai informasi maupun suatu perubahan yang terjadi. Komunikasi dapat mendukung pencapaian tujuan suatu instansi bila komunikasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Sedangkan, Abdul Wahab (2005) menjelaskan bahwa komunikasi kebijakan terjadi dalam tubuh pemerintahan sebagai penyampaian pesan, program, dan gagasan pemerintah kepada sasaran untuk mencapai tujuan. Keberhasilan implementasi kebijakan salah satunya yaitu agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan itu harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran supaya dapat mengurangi distorsi implementasi (Subarsono, 2015).

Komunikasi yang efektif dapat dilihat dari sejauh mana pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh komunikan. Efektivitas komunikasi dilihat dari sejauh mana pesan dapat memberikan dampak baik secara kognitif, afektif, dan behavioral kepada komunikan (La Mani & Budi, 2020).

George C. Edward III ada tiga dimensi untuk melihat komunikasi kebijakan. Tiga dimensi tersebut adalah :

a) Transmisi

Transmisi adalah suatu proses penyampaian informasi terkait kegiatan yang dilakukan implementor kebijakan kepada sasaran kebijakan yang berperan sebagai komunikator dan komunikan melalui saluran media komunikasi. Transmisi, yang mengacu pada komunikasi yang efektif, dilakukan agar dapat menghasilkan implementasi kebijakan yang baik (Agustino, 2016).

b) Kejelasan

Kejelasan berarti bahwa komunikasi atau informasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan tidak membingungkan (Agustino, 2016). Agar implementasi kebijakan berjalan sesuai harapan, petunjuk

implementasi harus diterima oleh para pelaksana kebijakan dan dikomunikasikan dengan jelas. Faktor kedua dalam komunikasi kebijakan yang ditekankan oleh Edward III adalah kejelasan.

c) Konsistensi

Konsistensi adalah penyalarsan antara informasi yang disampaikan dan tindakan yang dilakukan secara terus menerus demi tercapainya suatu tujuan. Konsistensi dibutuhkan agar kebijakan publik yang diambil tidak simpang siur sehingga tidak membingungkan pelaksana kebijakan, sasaran kebijakan, dan pihak-pihak yang berkepentingan. Informasi yang disampaikan oleh komunikator harus jelas dan konsisten untuk dapat diterapkan dan dilaksanakan (Agustino, 2016). Konsistensi dibutuhkan agar kebijakan publik yang diambil tidak simpang siur sehingga tidak membingungkan pelaksana kebijakan, sasaran kebijakan, dan pihak-pihak yang berkepentingan (Widodo, 2021).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan sifat deskriptif. Fokus penelitian ini adalah mengenai proses komunikasi Bidang Humas Polda

Jawa Tengah dalam meningkatkan kepercayaan publik. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Situs penelitian di Polda Jawa Tengah. Subyek penelitian yaitu anggota jajaran Bidang Humas Polda Jawa Tengah, Mitra Polda, masyarakat. Untuk pengumpulan data menggunakan jenis data primer dan sekunder dengan teknik triangulasi data. Selain itu, untuk menganalisis dan menginterpretasi data dengan empat tahap yaitu, pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Proses Komunikasi Kebijakan Polda Jawa Tengah dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik

Pada penelitian ini, komunikasi kebijakan Polda Jawa Tengah dalam meningkatkan kepercayaan publik akan dilihat berdasarkan aspek transmisi, kejelasan, dan konsisten.

a. Transmisi

Transmisi pada komunikasi kebijakan Polda Jawa Tengah dalam meningkatkan kepercayaan publik dilaksanakan oleh seluruh anggota bidang Humas Polda Jawa Tengah. Kabid Humas Polda Jawa Tengah disini berperan sebagai komunikator utama dengan satuan kerja serta Mitra Polda yang berperan sebagai komunikan dalam transmisi. Pada dimensi transmisi Bidang Humas Polda Jawa Tengah sebagai transmitter melakukan encoder. Proses dimana pihak atau alat mengubah ide pemikiran menjadi pesan dalam bentuk simbol atau bahasa yang dapat dipahami oleh penerima disebut encoder. Bidang Humas Polda Jawa Tengah berperan sebagai pihak yang mengubah ide pemikiran Polri dalam kebijakan meningkatkan kepercayaan publik menjadi sebuah pesan. Pesan yang disampaikan adalah pencapaian kinerja kepolisian dan pentingnya kepercayaan publik bagi pelaksanaan tugas Polri. Satuan kerja Polda Jawa Tengah, Media Mitra Polda Jawa Tengah, dan Masyarakat yang berperan sebagai receiver atau komunikan menerima pesan lalu mengubah informasi yang didapatkan kembali menjadi ide atau pemahaman tentang pentingnya kepercayaan publik bagi terlaksananya tugas Polri, proses itu disebut decoder.

Adanya komunikasi dua arah memungkinkan timbal balik yang dilakukan oleh komunikan dan komunikator.

Komunikator termasuk salah satu dari elemen dasar yang sangat penting dalam transmisi informasi. Menurut Harold Laswell dalam Effendy (2000) menyebutkan bahwa identitas komunikator sangat penting untuk menarik perhatian khalayak terhadap pesan, karena ini menentukan kredibilitas sumber pesan.

Saluran komunikasi yang digunakan terbagi menjadi dua yaitu saluran komunikasi langsung dan saluran komunikasi tidak langsung. Saluran komunikasi langsung melibatkan interaksi tatap muka atau melalui media. Bentuk saluran komunikasi langsung Polda Jawa Tengah melalui pertemuan tatap muka seperti berikut :

- 1) Konferensi pers dilakukan secara berkala sebagai bentuk komunikasi langsung Polri dengan media untuk memberikan informasi terbaru tentang kasus-kasus penting, program-program kepolisian, dan inisiatif komunitas.

- 2) Kunjungan kerja (Kunker) Kapolda beserta jajaran ke Polres atau Polsek dibawah naungan lingkungan Polda Jawa Tengah,
- 3) Kegiatan rapat, apel konsolidasi, apel kesiapan sebagai bentuk komunikasi langsung tatap muka dalam meningkatkan kepercayaan internal kepolisian sebelum meningkatkan kepercayaan publik. Rapat Bidang Humas maupun antar bidang di Polda Jawa Tengah dalam hal perencanaan, persiapan, dan evaluasi seperti Rapat Koordinasi, Rapat kerja tehnis (Rakernis), Analisa evaluasi kegiatan (Anev),
- 4) Forum Grup Discussion (FGD),
- 5) Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) Polda Jawa Tengah. Salah satu contoh pelatihan yang dilakukan oleh Bidang Humas Polda Jawa Tengah adalah Pelatihan peningkatan kemampuan pengelolaan informasi dan manajemen media yang dilaksanakan di Magelang pada bulan Januari 2024. Pelatihan tersebut dipimpin oleh Kabid Humas Polda Jawa Tengah Kombes Pol Satake Bayu Setianto sebagai komunikator, dan para pengemban

fungsi kehumasan di satuan kerja dan Polres jajaran Polda Jawa Tengah. Kabid Humas sebagai komunikator menyampaikan pesan untuk seluruh jajaran memperkuat kemitraan dan komunikasi dengan media serta wartawan.

- 6) Press Rilis, Press Room, dan Press Tour yang dilakukan Polda Jawa Tengah sebagai upaya membangun ikatan dan kedekatan dengan media mitra atau wartawan melalui kegiatan jalan-jalan (gathering) maupun kegiatan ruang diskusi antara kepolisian dengan media/press.
- 7) Polda Hadir yaitu kebijakan yang diadakan Polda Jawa Tengah sebagai salah satu bentuk saluran komunikasi langsung dengan Masyarakat. Upaya komunikasi dilakukan kepolisian dengan hadir ditengah-tengah Masyarakat di daerah Jawa Tengah melalui program polisi RW, kegiatan keagamaan, kegiatan trabas kamtibmas, kegiatan sosial kemasyarakatan seperti bakti sosial, bakti religi, layanan kesehatan gratis sampai pemberian sembako. Kegiatan kopi curhat pak bhabin

oleh Brigadir Agus Polres Boyolali salah satu bentuk implementasi bhabinkamtibmas dibawah naungan Polda Jawa Tengah yang juga sebagai wadah komunikasi Masyarakat dengan polisi. sampai hiburan dan kegiatan komunikasi lainnya yang merupakan bentuk diskusi langsung antara dua orang atau lebih.

Saluran komunikasi langsung juga dilakukan Polda Jawa Tengah melalui media dengan percakapan langsung dalam telepon panggilan suara atau komunikasi tatap muka melalui video conferencing tools seperti Zoom, Ms Teams, Skype, dan aplikasi sejenis yang memungkinkan interaksi secara real-time antara pengirim dan penerima pesan.

Saluran komunikasi tidak langsung melibatkan media yang tidak memungkinkan interaksi real-time antara transmitter (komunikator/pengirim) dan receiver (komunikasi/penerima) pesan. Saluran komunikasi tidak langsung yang terdapat di Polda Jawa Tengah dikelola Bidang Humas, diantaranya :

- i. Media Cetak digunakan Bidang Humas Polda Jawa Tengah sebagai

salah satu bentuk komunikasi diinstansi melalui majalah Tribra News dengan menampilkan informasi dinamika kinerja kepolisian. Majalah Tribra News Polda Jawa Tengah sebagai media cetak tidak hanya menampilkan citra positif terkait pencapaian dan pencitraan kepolisian. Adanya majalah Tribra News dicetak untuk menginformasikan berbagai program inovasi pelayanan publik yang dikembangkan Polda Jawa Tengah. meningkatkan transparansi kinerja kepolisian. sehingga meningkatnya kepercayaan publik dapat tercapai.

- ii. Media Sosial yang digunakan Bidang Humas Polda Jawa Tengah yaitu platform Instagram, Tiktok, YouTube, Facebook, sampai Twitter untuk berinteraksi dengan Masyarakat dalam berbagi informasi serta merespon pertanyaan atau kekhawatiran publik. Selain itu, Polda Jawa Tengah menggunakan fitur chat grup dan chat personal di aplikasi WhatsApp untuk berkomunikasi dalam internal kepolisian maupun dengan Media Mitra Polda Jawa

Tengah. Website, Aplikasi, dan Email.

b. Kejelasan

Bidang Humas Polda Jawa Tengah dalam menyalurkan informasi memenuhi dimensi kejelasan berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari Mitra Polda dan Masyarakat. Pesan dan materi yang diterima komunikasikan sudah cukup jelas dengan saluran komunikasi yang dapat diakses dengan mudah serta kejelasan maksud, tujuan, serta substansi yang diberikan Bidang Humas Polda Jawa Tengah.

Kejelasan atau clarity dalam aspek komunikasi adalah pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima komunikasikan tanpa adanya halangan atau kesalahan informasi. Kejelasan juga dapat diartikan sebagai keterbukaan atau transparansi dari implementator kebijakan kepada sasaran kebijakan dalam penyampaian informasi kegiatan, sehingga komunikator dan komunikasikan memiliki kesamaan tema, maksud, dan tujuan. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa pedoman yang diberikan kepada pelaksana kebijakan sering kali ambigu dan tidak menguraikan waktu dan cara pelaksanaan

program secara tepat, yang dapat menimbulkan kesalahpahaman atau menyimpang dari maksud awal pesan (Winarno, 2016). Karena kejelasan ini, kebijakan dikomunikasikan kepada pelaksana, sasaran kebijakan, dan pihak berkepentingan lainnya dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Hal ini memungkinkan mereka untuk merencanakan ke depan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa tujuan kebijakan tercapai secara efektif dan efisien.

c. Konsistensi

Konsistensi adalah penyalarsan antara informasi yang disampaikan dan tindakan yang dilakukan secara terus menerus demi tercapainya suatu tujuan. Menurut Augustino (2016), konsistensi mengacu pada distribusi informasi atau arahan yang teratur dan tidak ambigu yang berkaitan dengan suatu kebijakan, yang harus tetap berlaku. Untuk menghindari membingungkan pelaksana kebijakan, tujuan kebijakan, dan pihak yang berkepentingan, konsistensi dalam kebijakan publik diperlukan (Widodo, 2021). Karena perintah implementasi kebijakan yang tidak konsisten akan mendorong pelaksana untuk mengambil

tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan, kemungkinan besar tujuan kebijakan tidak akan tercapai. Oleh karena itu, implementasi kebijakan hanya dapat efektif jika perintah implementasinya jelas dan konsisten (Winarno, 2016). Arahan implementasi harus jelas dan konsisten agar komunikasi kebijakan menjadi efektif. Meskipun ada beberapa kejelasan dalam arahan yang diberikan kepada pelaksana kebijakan, arahan yang bertentangan tidak akan memfasilitasi kemampuan pelaksana kebijakan untuk melakukan pekerjaan mereka secara efektif. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti, Bidang Humas Polda Jawa Tengah, Media atau wartawan sebagai mitra Polda, serta Masyarakat menyampaikan hal yang sama dan sejalan terkait konsistensi Polda dalam komunikasi untuk meningkatkan kepercayaan publik.

2. Faktor Penghambat Komunikasi Kebijakan Polda Jawa Tengah

a). Hambatan Teknis

Edward III dalam Winarno (2016) mengatakan bahwa kebijakan dapat diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para

sasaran kebijakan, tetapi juga komunikasi tersebut harus jelas. Komunikasi yang diterima oleh anggota bidang Humas Polda Jawa Tengah berdasarkan pengamatan peneliti untuk melaksanakan kebijakan sudah cukup jelas dan tidak ambigu. Hal ini penting agar kebijakan-kebijakan yang diimplementasikan dapat mencapai sasaran yang dikehendaki. Namun, pada kenyataannya salah satu anggota Bidang Humas tersebut tidak melaksanakan arahan yang disampaikan sehingga sasaran tidak tercapai. Adanya hambatan teknis yang terjadi menunda transmisi informasi pada proses komunikasi Polda Jawa Tengah yang dilaksanakan oleh Bidang Humas.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan faktor hambatan teknis dapat menjadi faktor yang dapat menghambat proses komunikasi di Polda Jawa Tengah. Hal tersebut dapat terjadi karena teknis merupakan faktor utama dalam penyaluran atau transmisi informasi. Bidang Humas Polda Jawa Tengah sudah cukup baik dalam memfasilitasi saluran komunikasi. alat kerja seperti komputer, jaringan internet, dan barang elektronik yang mendukung kelancaran saluran komunikasi selama peneliti melakukan observasi tidak ditemukan kerusakan alat komunikasi.

Hambatan teknis terjadi pada tata kelola kemampuan anggota di Bidang Humas Polda Jawa Tengah yang perlu ditingkatkan giatnya dalam menjalankan tugas sesuai bidang teknis kemampuan yang dimiliki tiap anggota.

b). Hambatan Semantik

Faktor hambatan semantik yang terjadi di Polda Jawa Tengah didasari pada pengungkapan sesuatu melalui bahasa dan kata-kata. Dalam proses komunikasi, hambatan semantik diartikan sebagai salah tafsir atau kesalahpahaman dalam menangkap suatu makna yang disampaikan oleh komunikator atau komunikan. Pengungkapan kebijakan kepolisian terkait Pemilu 2024 damai dengan sebutan Cooling System dengan penyampaian pesan yang melibatkan berbagai aktor dari suatu organisasi ke organisasi lainnya menyebabkan kesalahpahaman. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menemukan maksud, tujuan, dan sasaran kepolisian adalah untuk menciptakan rasa aman, damai dan meningkatkan kepercayaan bahwa polisi hadir ditengah Masyarakat sebagai penengah dengan menjaga netralitas pemilu damai. Namun, faktanya terjadi

hambatan semantic dimana komunikan menyalahartikan pesan yang disampaikan.

Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2016) mengungkapkan bahwa komunikasi organisasi yang melibatkan berbagai organisasi adalah proses yang kompleks dan sulit. Pesan yang diteruskan ke bawah baik dalam satu organisasi maupun antar organisasi dapat disimpangkan baik secara sengaja maupun tidak sengaja oleh komunikator. Hal tersebut sejalan dengan hambatan semantik yang dialami oleh Polda Jawa Tengah dalam melakukan komunikasi publik guna meningkatkan kepercayaan publik dalam periode pemilu. Adanya hambatan semantik tersebut diatasi Bidang Humas Polda Jawa Tengah melalui proses komunikasi yaitu dimensi kejelasan berupa konferensi pers. Selaras dengan yang dikemukakan oleh Scott M Cultip dan Allen dalam bukunya *Effective Public Relations* bahwa clarity atau kejelasan merupakan salah satu indikator keefektifan komunikasi. Bidang Humas Polda Jawa Tengah memberikan penjelasan melalui konferensi pers atau yang disebutnya sebagai counter opini karena kejelasan dalam komunikasi penting untuk memperbaiki kesalahpahaman yang terjadi, menunjukkan bahwa Bidang Humas Polda

Jawa Tengah sebagai komunikator memikirkan audiens, serta kejelasan untuk membangun kepercayaan.

c). Hambatan Manusia

Faktor hambatan manusia adalah hambatan yang disebabkan oleh berbagai faktor manusia, seperti emosi, prasangka pribadi, persepsi, ketidakmampuan, kesanggupan atau ketidakmampuan, dan lain sebagainya. Pada proses komunikasi kebijakan Polda Jawa Tengah dalam meningkatkan kepercayaan publik hambatan manusia terjadi seperti yang disampaikan informan pada wawancara dan observasi peneliti bahwa anggota kepolisian merasa tidak mampu memberikan informasi yang diperlukan karena adanya rasa menghindari pertanggung jawaban. Informan yang bertugas sebagai wartawan swasta yang tergabung dalam Mitra Polda merasa terhambat jika berkomunikasi dengan anggota, dan lebih memilih berkomunikasi langsung kepada Kepala Bidang Humas Polda Jawa Tengah yang dapat memberikan arahan, instruksi, serta mengambil keputusan. Pada dasarnya komunikator yang berperan aktif dalam konferensi pers atau dalam menyampaikan informasi dan klarifikasi adalah Kepala

Bidang Humas beserta jajaran petinggi kepolisian di Polda Jawa Tengah karena dirasa kemampuan tertinggi dan latar belakang integritas.

Sikap menghindari pertanggungjawaban disampaikan Edward III sebagai salah satu dalam enam faktor pendorong adanya ketidakjelasan pada komunikasi kebijakan. yaitu kompleksitas kebijakan. keinginan untuk tidak mengganggu kelompok-kelompok Masyarakat, kurangnya konsensus mengenai tujuan kebijakan. masalah-masalah dalam memulai kebijakan baru, menghindari pertanggungjawaban kebijakan, serta sifat pembentukan kebijakan pengadilan. Selain itu, hambatan manusia juga terjadi pada kualitas sumber daya manusia anggota kepolisian khususnya jajaran fungsi kehumasan dalam bersikap adaptif dengan perkembangan teknologi yang bersifat dinamis. Hambatan tersebut senantiasa diperhatikan Bidang Humas Polda Jawa Tengah dengan melakukan pelatihan dan peningkatan kualitas mutu SDM jajaran fungsi kehumasan dilingkungan Polda Jawa Tengah dengan mengundang komunikator atau narasumber ahli dibidangnya. Banyak dan canggihnya saluran komunikasi yang disediakan Bidang Humas Polda Jawa

Tengah tidak menjamin bahwa informasi yang diberikan itu jelas. perkembangan saluran komunikasi harus diikuti dengan kualitas sumber daya manusia kepolisian yang meningkat.

Hambatan manusia pada proses komunikasi Polda Jawa Tengah dialami komunikan karena adanya keterbatasan kemampuan dalam menerima informasi yang disampaikan. Menurut Corinne Impey (2020) yang mengungkapkan bahwa *The Tree Cs of Effective Communication: Clear, Concise, Consistent*. Pada bagian konsisten dijelaskan bahwa konsisten terdapat dua unsur yaitu pengulangan dan frekuensi komunikasi. Bidang Humas Polda Jawa Tengah sebagai transmitter perlu menyampaikan informasi secara terus-menerus supaya pesan yang disampaikan dapat tertanam dalam diri komunikan dan hambatan yang terjadi dapat teratasi. Pesan yang disampaikan sebelum dan selanjutnya harus sesuai, berkelanjutan, dan tidak bertentangan, sehingga dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis peneliti dalam penelitian di Polda Jawa Tengah dalam

pelaksanaan proses komunikasi dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1) Transmisi dalam proses komunikasi kebijakan yang dilakukan bidang Humas Polda Jawa Tengah sudah sesuai dengan Edward III dan Grand Strategi Polri. Hasil penelitian menunjukkan Bidang Humas Polda Jawa Tengah menyediakan saluran komunikasi melalui saluran komunikasi langsung dan tidak langsung. Polda Jawa Tengah dalam transmisi informasi juga menyelenggarakan berbagai kegiatan penunjang seperti menjalin kemitraan dengan media, pelatihan, Focus Group Discussion, Press Room, Konferensi Pers, Press Tour, Release, serta kegiatan analisis dan evaluasi sebagai wujud penyaluran informasi Polda Jawa Tengah dalam meningkatkan kepercayaan publik.

2) Kejelasan informasi Polda Jawa Tengah belum sesuai dengan Edward III dan menunjukkan adanya hambatan dalam kejelasan informasi. Dalam dimensi kejelasan belum optimal didasari oleh kurangnya sosialisasi terkait kegiatan yang dilakukan Polda Jawa Tengah, banyaknya kegiatan yang dilakukan kerap kali membingungkan wartawan dan Masyarakat.

3) Konsistensi komunikasi Polda Jawa Tengah sudah sesuai dengan kebijakan dalam program prioritas Kapolri yakni pemantapan komunikasi publik. Hasil penelitian menunjukkan informan jarang menemukan perubahan-perubahan atau informasi yang simpang siur. Keberlanjutan informasi antara bidang Humas Jawa Tengah dengan kemitraan juga disampaikan oleh informan dimana terdapat beberapa kegiatan penunjang yang mempermudah kemitraan maupun masyarakat untuk memperoleh informasi terkait kegiatan kepolisian.

Saran

1. Lembaga kepolisian harus terlebih dahulu berbenah diri dan menguatkan komunikasi dari satu bidang dengan bidang lainnya. Bidang humas dalam meningkatkan kepercayaan publik tidak akan berhasil apabila terdapat anggota kepolisian yang tidak memahami pentingnya kepercayaan publik karena komunikasi internal yang belum optimal dan berperilaku menyimpang. Oleh karena itu, kepolisian perlu terus memperbaiki kualitas dan mutu anggotanya.

2. Untuk mengatasi permasalahan kejelasan waktu yang belum optimal dan untuk kejelasan pemahaman perlu adanya kegiatan sosialisasi menyeluruh sebagai bentuk transmisi informasi yang lebih berkualitas dan efektif.

3. Bidang Humas Polda Jawa Tengah perlu mengoptimalkan kejelasan saluran komunikasi yang ada untuk lebih interaktif. Perlu adanya penerapan model komunikasi dua arah dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

4. Humas polda jawa tengah perlu meningkatkan dan lebih memperhatikan cara berkomunikasi yang selama ini hanya memberikan informasi kepada masyarakat dengan cara satu arah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Edwards, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*.
- Fitri Eriyanti, Ihsanil Husna, & Zikri Alhadi. (2020). *Factors Affecting the Communication Strategy in the Policy Implementation to the Fishermen in Padang City. Factors Affecting the Communication Strategy in the Policy*

- Implementation to the Fishermen in Padang City.
<https://doi.org/10.2991/assehr.k.200803.057>
- Hafied Cangara. (2000). Pengantar ilmu komunikasi. Pt Rajagrafindo Persada.
- Kementerian Sekretariat Negara. (2024). Panggil Jajaran Polri ke Istana. Presiden Sampaikan Sejumlah Arahan | Sekretariat Negara. Setneg.go.id.
https://setneg.go.id/baca/index/panggil_jajaran_polri_ke_istana_presiden_sampaikan_sejumlah_arahan_1
- Krisis Kepercayaan Publik. Kepolisian Perlu Pembinaan. (2023, May 26). Identitas Unhas.
<https://identitasunhas.com/krisis-kepercayaan-publik-kepolisian-perlu-pembinaan/>
- Londa. Y. (2022). KOMUNIKASI KEBIJAKAN DALAM PELAKSANAAN DANA DESA DI DESA WATUDAMBO II KECAMATAN KAUDITAN KABUPATEN MINAHASA UTARA.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/JAP/article/view/38159/34869>
- Media. K. C. (2022, August 26). Survei Indikator: Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Polri Turun Tajam. KOMPAS.com.
<https://nasional.kompas.com/read/2022/08/26/11105081/survei-indikator-tingkat-kepercayaan-publik-terhadap-polri-turun-tajam>
- Meizahra. A., Retna Hanani, & Kismartini Kismartini. (2024). KOMUNIKASI KEBIJAKAN DALAM IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA KABUPATEN KLATEN. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 311–330.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/39832/29279>
- Muhammad, A. (1992). Komunikasi organisasi.
- Mustaffa. F., Mahbob, M. H., & Mahmud, W. A. W. (2022). Communication Strategy in Public Organizations in Malaysia. *Journal of Management Scholarship*, 1(1), 9–9.
<https://doi.org/10.38198/jms/1.1.2022.9>

- Nuke Aliyya Tama, Sulistyawati Murdiningrum, & Sri Rahayu. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL MEDIA INSTAGRAM @DINKESDKI DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT SELAMA PANDEMI COVID-19. *JURNAL MAHASISWA BK AN-NUR BERBEDA BERMAKNA MULIA*, 8(1), 79–79. <https://doi.org/10.31602/jmbkan.v8i1.6554>
- Oktafiani Mustaqorina, N., & Agustina, I. F. (2022). Transmission In E-Registration Program Implementation. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 18. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v18i0.1219>
- Polda Jateng Gelar Kunjungan Kerja dalam Rangka Meningkatkan. (2024, April 22). *Tribrata News*. <https://tribratane.ws.polri.go.id/blog/nasional-3/polda-jateng-gelar-kunjungan-kerja-dalam-rangka-meningkatkan-kepercayaan-publik-72959>
- Polda Maluku. (2020). *Kapolri: Kepercayaan Publik Jadi Modal Utama Pelaksanaan Tugas Polri. Website Resmi Polda Maluku*. <https://tribratane.ws.polri.go.id/informasi/berita/baca/kapolri-kepercayaan-publik-jadi-modal-utama-pelaksanaan-tugas-polri>
- Prasetyo, D. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI DIVISI HUMAS POLRI DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM VAKSINASI COVID-19 (Studi Kasus Biro Multimedia, Divisi Humas Polri). <http://digilib.unila.ac.id/65671/3/3.%20SKRIPSI%20FULL%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>
- Rahmat Rifani, Anang Anas Azhar, & Fakhur Rozi. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PUSKESMAS KECAMATAN SELESAI KABUPATEN LANGKAT DALAM MENINGKATKAN ANTUSIAS MASYARAKAT PROGRAM VAKSINASI COVID-19. *SIBATIK JOURNAL Jurnal Ilmiah Bidang Sosial Ekonomi Budaya Teknologi Dan Pendidikan*. 1(11), 2571–2582. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.402>
- Reina Hapsari Ayuningtyas, & Amni Zarkasyi Rahman. (2019).

- COMMUNICATION OF PUBLIC POLICY IN IMPLEMENTING KAMPUNG TEMATIK PROGRAM IN REJOMULYO SUB-DISTRICT OF SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(1). 190–204. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v9i1.26371>
- Ri. S. (2022, October 15). Presiden Jokowi Dorong Polri Kerja Keras Kembali Kepercayaan Masyarakat. Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://setkab.go.id/presiden-jokowi-dorong-polri-kerja-keras-kembali-kepercayaan-masyarakat/>
- Safira, A., Rahman, A., & Kismartini. (2021). KOMUNIKASI KEBIJAKAN PENYEDIAAN LAJUR SEPEDA DI PROVINSI DKI JAKARTA. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/viewFile/34727/27317>
- Silvia Rahmawanti, M., & Mursyidah, L. (2022). Communication Strategy Of The Pepelingasih Program. *Indonesian Journal of Public Policy Review*. 20. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v20i0.1226>
- Silviani, I. (2020). KOMUNIKASI ORGANISASI Dr. Irene. SCOPINDO MEDIA PUSTAKA.
- Survei LSI: Kepercayaan Publik kepada Polri Anjlok Menjadi 53%. (2022). [DataIndonesia.id](https://dataindonesia.id). <https://dataindonesia.id/varia/detail/survei-lsi-kepercayaan-publik-kepada-polri-anjlok-menjadi-53>
- YOMA BAGUS PAMUNGKAS, Saptiyono, A., & Edi Nurwahyu Julianto. (2022). Strategi Komunikasi Publik Relation Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam Mensosialisasikan Vaksinasi Covid-19 pada Anak Melalui Official Akun Instagram @dkksemarang. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 24(1), 235–235. <https://doi.org/10.26623/jdsb.v24i1.4669>
- Elmayanti, E., & Rauf, M.A. (2020). *Optimalisasi peran Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) dalam Penanggulangan Tindak Pidana Kekerasan pada Anak di Wilayah Pesisir Kabupaten Siak*. *Riau Law Journal*.