

## **HUMAN RELATIONS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI POLRES KOTA TANGERANG**

<sup>1</sup>Sumartono, <sup>2</sup>Ruslan Ramli, <sup>3</sup>Hani Astuti

<sup>1,2</sup> Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Esa Unggul,  
Jl Arjuna Utara No. 9, Tol Tomang, kebon Jeruk, Jakarta Barat

<sup>3</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jaya,  
Jl. Raya Perjuangan No. 81, Marga Mulya, Bekasi  
sumartono@esaunggul.ac.id

### **Abstract**

*Currently the image of the police agency (polres) is still not good in the public's view. Many people feel that the police service is still unsatisfactory, and the practice of brokering and extortion is carried out by several elements. This complaint regarding the Polres services is in accordance with the data from the Indonesian Ombudsman's assessment that the Indonesian Police is one of the agencies that the public often complains about. Based on the report to the Ombudsman, the main problem that must be addressed is the problem of public services, and improving the quality of human resources, improving the attitude of service officers. communication skills, competencies, and professionals. For this reason, the Tangerang City Police in collaboration with FIKOM Esa Unggul University held training on public relations, communication and communication skills with a human relations approach for Tangerang City pores officers. The training was carried out for three days using an online method because to prevent the spread of the Covid 19 virus. With this training, Tangerang City Police officers in interacting and serving the community became better, more polite by prioritizing the human side. During the three days of community service implementation, Tangerang City Police officers followed it well from beginning to end so it can be concluded that the implementation of the training/community service was successful in accordance with the plans and targets that had been set..*

**Keyword** : human relations, public service, tangerang

### **Abstrak**

Saat ini citra lembaga kepolisian (polres) masih belum baik dalam pandangan masyarakat. Banyak masyarakat yang merasa, mengeluh pelayanan polres masih kurang memuaskan, lama dan praktek percaloan, dan pungli yang dilakukan oleh beberapa oknum. Keluhan mengenai pelayanan Polres ini sesuai dengan data penilaian Ombudsman RI bahwa Kepolisian RI adalah salah satu instansi yang sering dikeluhkan masyarakat. Berdasarkan laporan ke Ombudsman, maka permasalahan utama yang harus dibenahi adalah masalah pelayanan public, dan melakukan peningkatan kualitas SDM, perbaikan sikap petugas pelayanan. keterampilan komunikasi, kompetensi, dan profesionalnya. Untuk itu Polres Kota tangerang bekerja sama dengan FIKOM Universitas Esa Unggul mengadakan pelatihan teknik kehumasan, komunikasi dan keterampilan komunikasi dengan pendekatan human relations untuk petugas pores Kota Tangerang. Pelatihan dilakukan selama tiga hari dengan metode secara daring karena untuk mencegah penyebaran virus Covid 19. Dengan adanya pelatihan ini maka petugas polres Tangerang Kota dalam berinteraksi dan melayani masyarakat menjadi lebih baik, lebih sopan dengan lebih mengutamakan sisi kemanusiaan. Selama tiga hari pelaksanaan pengabdian masyarakat, petugas polres Kota Tangerang mengikutinya dengan baik dari awal smpai akhir sehingga dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelatihan/pengabdian masyarakat berhasil dengan baik sesuai dengan rencana dan target yang telah ditetapkan.

**Kata kunci** : human relations, pelayanan publik, tangerang

### **Pendahuluan**

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan salah satu lembaga penegak hukum di Indonesia yang memiliki kewajiban untuk memberantas kejahatan serta menciptakan keamanan, kenyamanan dan ketertiban dalam lingkungan masyarakat. Tugas Polri adalah sebagai

pelindung, pengayom serta penegak hukum, yang menghidupkan arti hukum yang sebenarnya.

UU No 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 2 disebutkan, bahwa fungsi kepolisian adalah di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan

pelayanan kepada masyarakat, dan sebagai salah satu fungsi pemerintahan seperti penertiban administrasi lalu lintas, pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi kepolisian terhadap masyarakat ([http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu\\_2\\_02.htm](http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_2_02.htm)).

Sebagai lembaga hukum instansi kepolisian sangat dibutuhkan perannya dan masyarakat berharap agar kepolisian bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Lembaga kepolisian sempat tercemar citranya oleh adanya beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab dan melakukan hal-hal diluar hukum sehingga membuat citra kepolisian menjadi negatif di mata masyarakat.

Di tengah pandangan yang kurang simpatik dari masyarakat kepada pihak kepolisian, upaya pelayanan profesional yang dilakukan pihak Kepolisian kepada masyarakat masih memiliki kendala. Umumnya masyarakat menilai, dan merasa pelayanan dari aparat kepolisian kurang memuaskan. Masyarakat banyak yang merasa kurang puas dan melihat kemerosotan pelayanan dari aparat kepolisian. Kemerosotan tersebut mengakibatkan masyarakat yang merasa tidak puas dan menimbulkan persepsi atau citra negatif pada lembaga kepolisian. Kendala yang banyak dirasakan anggota masyarakat berkaitan dengan pelayanan umum di Polres meliputi pelayanan pembuatan SPKT, SIM dan SKCK yang merupakan bagian dari tugas pokok polri sudah jarang melalui prosedur yang ada. Beberapa keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan di Polres adalah lamanya proses pelayanan saat pembuatan SIM dan SKCK. Masih terdapat praktek pencaloan dan pungli dalam proses pembuatannya yang bahkan dilakukan oleh petugas atau aparaturnya sendiri. Tumbuh berkembangnya biro jasa pembuatan SIM, SKCK dan lain-lain merupakan bukti bahwa masih banyak permasalahan yang terjadi di internal Polres. Masyarakat ingin mendapatkan pelayanan dokumen atau administrasi dengan mudah yang bisa didapatkan melalui biro jasa, mengakibatkan banyak masyarakat yang beralih menggunakan biro jasa di bandingkan untuk datang langsung.

Hal yang banyak dikeluhkan masyarakat selanjutnya adalah berkaitan dengan penanganan laporan tindak kriminal. Masyarakat merasa masih terjadi ketidakadilan dalam penanganan laporan tindak kriminal. Mereka merasa pelayanan cepat hanya untuk masyarakat tertentu saja. Oleh karena itu banyak masyarakat merasa enggan untuk melaporkan kepada pihak kepolisian kejadian yang

berkaitan dengan tindak kriminal. Mereka beranggapan bahwa “kalau melapor juga tidak akan mendapatkan tindakan dengan cepat”. Anggapan seperti inilah membuat masyarakat merasa kurang puas pada pelayanan kepolisian dan citra polisi yang masih kurang baik

Pandangan masyarakat di atas sesuai dengan data penilaian Ombudsman RI dari sisi *public complaint*. Menurut Ombudsman, Kepolisian RI merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yang sering dikeluhkan masyarakat. Namun di balik kekurangan itu, Kepolisian merupakan Instansi yang paling responsif menindaklanjuti keluhan masyarakat tersebut. Hal ini terbukti dengan kecepatan mereka menjawab klarifikasi Ombudsman, serius menindaklanjuti laporan, serta melibatkan Ombudsman pada sejumlah kegiatan pencegahan pelanggaran pelayanan public.

Merujuk pada laporan ke Ombudsman, permasalahan yang harus segera dibenahi oleh Polri adalah pada masalah pelayanan publik prima yakni peningkatan kapasitas SDM, perbaikan sikap petugas pelayanan. Petugas kepolisian dituntut untuk meningkatkan performa, keterampilan komunikasi, kompetensi, integritas, dan profesionalnya. Karena masih banyak laporan public yang mengeluhkan sikap petugas pelayanan dari petugas Polri yang masih bermasalah. Masih ditemukan oknum petugas yang melakukan tindakan meminta imbalan dalam bentuk barang, uang, dan jasa pada masyarakat, ketika mereka membutuhkan pelayanan dalam pengurusan, pembuatan SIM, SAMSAT, SKCK atau Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan keluhan atau dugaan tindak kekerasan yang dilakukan oknum polisi pada proses penangkapan, penahanan dan permintaan keterangan (proses BAP) kepada tersangka pidana, dan adanya dugaan diskriminasi pelayanan (<https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel---apa-kabar-pelayanan-publik-polri->)

Hal-hal tersebut di atas tentunya akan menghambat tumbuh dan berkembangnya citra instansi kepolisian yang positif. Upaya peningkatan citra dan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan dan keterampilan berkomunikasi para petugas polres, dan memberikan layanan secara langsung kepada masyarakat dengan baik. Untuk mencapai hal tersebut seorang aparat atau pegawai pemerintah harus memahami dan mampu menerapkan *human relations* dalam pemberian pelayanan publik kepada para masyarakat agar tercipta hubungan komunikasi yang harmonis. Davis (dalam Effendy, 1993: 51), mengemukakan bahwa *human relations* adalah “kegiatan yang bertujuan memotivasi manusia agar menghasilkan kerja sama yang efektif, untuk dapat

memenuhi kebutuhan dan tujuan organisasi”. Haloran (dalam Liliweri, 2004: 239), mengatakan bahwa *human relations* adalah suatu studi tentang interaksi antar manusia dalam organisasi untuk mencegah, mengurangi terjadinya konflik internal dalam suatu lingkungan kerja.

Untuk meningkatkan kualitas petugas polres dan pelayanan kepada public, Polres kota Tangerang sebagai salah satu instansi Polri menjalin kerja sama dengan FIKOM Univeritas Esa Unggul dalam bentuk pelatihan keterampilan dan pemahaman teknik Komunikasi dan kehumasan untuk seluruh pegawai di lingkungan Pores Kota Tangerang. Pelatihan ini bagi Iniversitas Esa Unggul merupakan salah satu bentuk tri dharma perguruan tinggi berupa kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh (dosen) FIKOM Universitas Esa Unggul

## Metode Pelaksanaan

Karena masih berada dalam masa pandemic COVID 19 dan adanya pembatasan aktivitas masyarakat secara langsung, maka pelaksanaan Pelatihan / Abdimas bagi anggota, petugas polres Kota Tangerang dilakukan secara jarak jauh dengan menggunakan aplikasi teleconference. Materi pelatihan disampaikan oleh dosen-dosen Fikom Esa unggul, kemudian dilanjutkan dengan diskusi / Tanya jawab yang seluruhnya dilakukan secara daring melalui aplikasi zoom. Pelaksanaan, pembukaan acara ini dihadiri , dilakukan oleh Kapolres Kota Tangerang, KomBes., Pol. Wahyu Sri Bintoro, SH., S.I.K., M.Si dan Wakil Rektor 2 bidang Riset, Pengembangan, dan Inovasi, DR. MF, Arrozi Adhikara, SE., M.Si, Akt, CA



Pelaksanaan pelatihan abdimas secara daring ini berlangsung selama tiga hari Senin-Rabu, 15-17 Februari 2021 dan tema “Bimbingan Teknis Kehumasan Bagi Anggota Polres Kota Tanggerang”. Tema utama ini akan dipecah menjadi beberapa tema yang lebih kecil yang akan disampaikan oleh para dosen fikom seuai dengan kompetensi dan keahliannya masing-masing.

Dari berbagai macam tema tersebut, Penerapan *Human Relation* dalam Pelayanan Publik merupakan salah satu tema yang akan bahas lebih lanjut.

## Hasil dan Pembahasan

### Polres Metro Tangerang Kota

Secara geografis Kota Tangerang terletak pada posisi 106 36 - 106 42 Bujur Timur (BT) dan 6 6 - 6 Lintang Selatan (LS). Letak Kota Tangerang tersebut sangat strategis karena berada di antara Ibukota Negara DKI Jakarta dan Kabupaten Tangerang yang merupakan salah satu daerah penyangga Ibukota Negara DKI Jakarta.

Posisi Kota Tangerang di sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Teluk Naga dan Kecamatan Sepatan Kabupaten Tangerang, sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Curug, Kecamatan Serpong dengan DKI Jakarta, sedangkan sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang.

Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 13 Tahun 1976 tentang Pengembangan Jabotabek (Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi), Posisi Kota Tangerang tersebut menjadikan pertumbuhannya pesat. Pada satu sisi wilayah Kota Tangerang menjadi daerah limbah berbagai kegiatan di Ibukota Negara DKI Jakarta. Di sisi lain Kota Tangerang dapat menjadi daerah kolektor pengembangan wilayah Kabupaten Tangerang sebagai daerah dengan sumber daya alam yang produktif.  
<https://biropemerintahan.bantenprov.go.id/profil-kota-tangerang>)

Polres Tangerang Kota berkantor di jalan Daan Mogot No 52 Tangerang. Pada tahun 2002, terjadi perubahan sistem pemerintahan, awalnya Wilayah Tangerang berada di bawah naungan Pemerintah Daerah Tingkat II Propinsi Jawa Barat, kini berubah menjadi wilayah Propinsi Banten. Wilayah Tangerang mengalami pengembangan menjadi Tangerang Kodya dan Kabupaten Tangerang. Dengan demikian teritorial wilayah hukum juga mengalami perubahan menjadi tiga wilayah, yaitu wilayah 1) Polres Metro Tangerang Kota, 2) wilayah Polres KP3Sus Bandara Soetta dan 3) wilayah Polres Kota Tangerang. Diberlakukannya otonomi daerah mengenai wewenang pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di wilayah Tangerang, terpecah menjadi dua Satpas, yaitu 1. Satpas 1219 (Polres Metro Tangerang Kota) dan 2. Satpas 1222 (Polres Kota Tangerang).

Polres Metro Tangerang Kota memiliki luas wilayah 184,23 Km<sup>2</sup> termasuk Bandara Sukarno Hatta seluas 19,69 Km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk ± 1.354.226 jiwa, yang tersebar di 104 Kelurahan dan 13 Kecamatan yaitu 1. Ciledug (8,769 Km<sup>2</sup>), 2. Larangan (9,611 Km<sup>2</sup>), 3. Karang Tengah (10,474 Km<sup>2</sup>), 4. Cipondoh ((17,91 Km<sup>2</sup>), 5. Pinang (21,59 Km<sup>2</sup>), 6. Tangerang (15,785 Km<sup>2</sup>), 7. Karawaci (13,475 Km<sup>2</sup>), 8. Jatiuwung (14,406 Km<sup>2</sup>), 9. Cibodas (9,611 Km<sup>2</sup>), 10. Periuk (9,543 Km<sup>2</sup>), 11. Batuceper (11,583 Km<sup>2</sup>), 12. Neglasari (16,077 Km<sup>2</sup>), dan 13. Benda (5,919 Km<sup>2</sup>), serta meliputi 104 kelurahan dengan 981 rukun warga (RW) dan 4.900 rukun tetangga (RT).  
(<https://www.yansimrestrotangerangkota.com/web/page/detail/sejarah>)

### **Sentuhan Manusia dalam *Human Relations***

Disadari atau tidak dalam budaya asli Indonesia sejatinya telah turut berkontribusi dalam mengembangkan sentuhan manusia dalam pembentukan kepribadian bangsa. Ramah tamah dan muka yang tersenyum berseri seri merupakan ciri dan karakter bangsa Indonesia yang sudah diakui oleh bangsa dan Negara luar. Senyum yang menjadi

ciri khas bangsa Indonesia menjadikan bangsa ini dikenal sebagai bangsa yang baik dan ramah oleh masyarakat dunia. Senyum merupakan salah satu kearifan lokal yang jauh lebih menjual, khususnya dalam pengembangan organisasi publik atau organisasi swasta

Pendekatan sentuhan manusia dalam praktek pelayanan publik merupakan bagian dalam pendekatan human relation di dalam organisasi pemerintah ataupun swasta. Dalam mencapai tujuan organisasi selalu melibatkan aktivitas manusia atau orang dalam organisasi tersebut. Organisasi dapat melakukan pelayanan dengan baik pada masyarakat apabila *human relations* telah diterapkan dengan baik.

Ada dua pengertian *human relations* menurut Wursanto (1987: 169), dalam pengertian sempit *human relations* adalah “hubungan antar seseorang dengan orang lain dalam suatu organisasi atau kantor yang bertujuan memberikan kepuasan hati para karyawan sehingga memiliki semangat kerja yang tinggi”. Sedangkan pengertian *human relations* dalam arti luas adalah “hubungan antara seseorang dengan orang lain yang terjadi dalam segala situasi dan dalam semua bidang kegiatan atau kehidupan unntuk mendapat kepuasan hati. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pendekatan sentuhan manusia merupakan bagian dari human relation yang memiliki peranan penting dalam suatu organisasi untuk mengembangkan hubungan antara atasan dan bawahan serta antar karyawan.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini merupakan tantangan pengembangan *human relations* dan sentuhan manusia dalam organisasi. Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, membuat sarana komunikasi yang semakin beragam dan semakin cepat. Komunikasi di era kemajuan teknologi informasi membuat manusia cepat mendapatkan informasi namun membuat manusia semakin kehilangan “ruh” dalam melakukan komunikasi. Ini adalah ironi yang terjadi saat ini dalam masyarakat dan berbagai bidang organisasi. Untuk itu Organisasi pemerintah perlu mengantisipasi dan mengadaptasi perkembangan ini agar perubahan teknologi informasi dan komunikasi kemanusiaan atau sentuhan manusia dalam melakukan pelayanan publik.

Oleh karena itu organisasi perlu untuk mengantisipasi kemajuan perkembangan teknologi informasi melalui kebijakan yang sesuai. Dengan kebijakan ini diharapkan organisasi mampu beradaptasi dengan kemajuan tersebut. Konsep 3 S (Senyum-Sapa-Salam) dalam melayani masyarakat dalam organsasi pemerintah dan swasta sepertinya lambat laun akan mengalami kehilangan maknanya digantikan, diambil alih oeh aplikasi layanan yang mengedepankan kecepatan informasi yang dapat

meminimalkan interaksi manusia secara langsung. Dalam interaksi antar manusia penggunaan pendekatan *human relation* dan sentuhan manusia memiliki arti dan peranan yang sangat penting.

Seharusnya pengembangan dan pemakaian aplikasi layanan kepada masyarakat atau stake holder jangan sampai mengesampingkan atau menghilangkan interaksi langsung antar manusia. Untuk mewujudkan Layanan Prima, konsep layanan 3 S (Senyum-Sapa-Salam) merupakan aspek yang penting dalam membangun komunikasi yang efektif. Untuk melayani *stake holder* atau masyarakat dan juga untuk membangun komunikasi dalam pengembangan *human relations* di internal organisasi.

Pemakaian teknologi informasi dan sarana komunikasi sebenarnya hanya alat bantu untuk mewujudkan komunikasi dan interaksi antar manusia, bukan menggantikan peran manusia dalam melakukan pelayanan publik.

### **Prinsip Human Relations**

Beberapa ahli memberikan definisi *human relations* antara lain sebagai berikut, menurut Davis (Efendy, 1993 : 51) Human relation adalah “kegiatan dalam upaya memotivasi manusia untuk menumbuhkan kerja sama yang efektif, dan memberikan pemenuhan kebutuhan dan juga tujuan organisasi”. Haloran (dalam Liliweri, 2004: 239), bahwa *human relations* mempelajari tentang interaksi antar manusia dalam suatu organisasi untuk mencegah, mengurangi terjadinya konflik internal dalam lingkungan kerja. Menurut Maier (dalam Effendy, 2009: 50), mengemukakan bahwa *human relations* adalah komunikasi yang persuasif antara orang-orang yang berada dalam struktur formal dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Dengan demikian pendekatan *human relations* merupakan usaha untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, mencegah salah pengertian dan mengembangkan sisi konstruktif dari sifat dan tabiat manusia.

Hubungan antar manusia merupakan hal utama untuk meancarkan interaksi dan komunikasi dalam suatu aktivitas sosial, dan dalam suatu instansi, organisasi kerja, karena suatu hubungan antara sesama manusia yang baik akan menciptakan keharmonisan dan membantu dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Davis (dalam Abdurrahman, 1990: 46), mengemukakan bahwa ada delapan prinsip dalam *human relations* sebagai berikut: (1) pentingnya individu, pegawai, karyawan sebagai individu merupakan hal yang penting dalam suatu organisasi sehingga dalam aktivitas, tindakan yang dilakukan instansi, organisasi harus memperhitungkan perasaan pegawai; (2) saling

menerima, sebagai anggota dalam suatu kelompok, instansi atau organisasi kerja mereka harus saling menerima satu sama lain; (3) kepentingan bersama, pemimpin maupun yang dipimpin atau antara atasan dan bawahan dalam organisasi kerja harus terikat oleh kepentingan bersama dalam pekerjaan; (4) komunikasi terbuka, selalu berterus terang dalam mencapai ide, perasaan serta mengenal segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan bersama; (5) partisipasi karyawan, suatu pekerjaan akan berjalan secara efisien karena adanya keseimbangan dalam pandangan serta partisipasi diantara karyawan; (6) identitas setempat, adalah suatu kondisi dimana seseorang merasa dan diakui sebagai bagian dari badan dimana ia ditugaskan; (7) keputusan setempat, adalah pemberian wewenang pada orang agar dapat memecahkan sendiri dan mencaai solusi dari problem yang dialaminya; (8) ukuran moral tinggi, suatu tindakan akan dapat dikatakan benar dan adil bila didasarkan pada pertimbangan moralitas serta hak-hak asasi manusia.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas, terlihat bahwa penerapan human relations lebih banyak dilakukan dalam lingkungan organisasi kerja, yaitu atara atasan (pimpinan) dengan bawahan, atau antara sesama rekan kerja. Namun secara umum, prinsip komunikasi, interaksi dalam *human relations* sejalan dengan aktivitas komunikasi interpersonal dalam paradigma humanis dan juga bisa diaplikasikan dalam pelayanan publik

### **Human Relations dalam Pelayanan Publik**

Komunikasi antarpribadi yang efektif berdasarkan *humanistic model* menurut De Vito. menunjukkan bahwa kualitas komunikasi antarpribadi yang efektif ditentukan oleh 5 faktor yaitu: a) Keterbukaan (*openness*) yaitu kemampuan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima dalam menghadapi komunikasi antarpribadi. Keterbukaan ini aplikasinya adalah, komunikator (petugas di polres) harus terbuka kepada komunikannya (masyarakat). Misalnya menyapa, mengucapkan salam, dan memperkenalkan diri dan menawarkan bantuan kepada publik untuk menanyakan apa yang dibutuhkan publik. b) Empati (*empathy*), adalah kemampuan dari seseorang untuk mengetahui dan merasakan apa yang sedang dialami orang lain pada keadaan tertentu. Jika dikaitkan dengan layanan di polres adalah petugas mengetahui kesusahan, kesulitan dan keingungan yang dirasakan oleh publik ketika mencari informasi yang dibutuhkan. c) Dukungan (*supportiveness*) merupakan hubungan antar pribadi yang efektif bila ada sikap mendukung. Petugas memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluasi, spontan bukan

strategic. Hal ini berarti seorang petugas secara spontan untuk membantu publik. d) Sikap positif (*positiveness*) yaitu seorang petugas harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong publik lebih aktif untuk bereaksi, berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi yang kondusif agar interaksi antara petugas dengan publik menjadi lebih efektif. e) Kesetaraan (*equality*) adalah sikap menerima dan setuju terhadap orang lain yang menjadi lawan bicara. Kesetaraan dalam kegiatan komunikasi antarpribadi dapat diketahui dan dirasakan bila dalam proses komunikasi ada pergantian peran sebagai pembicara (komunikator) dan pendengar (komunikan). Jika dihubungkan dengan layanan polres adalah proses pergantian peran sebagai komunikator atau komunikan antara petugas dengan public.

Penerapan *human relations* yang sejalan dengan prinsip komunikasi intrapersonal yang efektif dalam pelayanan pembuatan SKCK misalnya terlihat pada contoh pelayanan public terbaik pada Polres Kota Palembang (artikel di [kompas.com](http://kompas.com)) di bawah ini

#### **Contoh Pelayanan Prima di Polres**

"Selamat siang, ada yang bisa dibantu?" sapa seorang polisi wanita kepada Andi (24), warga yang mendatangi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Palembang, pada Rabu (2/3/2016) siang.

"Mau bikin SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), Mbak," jawab Andi.

Sang polwan pun memandu Andi untuk menuju ke sebuah meja. Ia diminta menyerahkan syarat-syarat pembuatan SKCK oleh seorang petugas pria, antara lain salinan akta kelahiran, salinan Kartu Tanda Penduduk (KTP), salinan kartu keluarga (KK), surat pengantar kelurahan dan pas foto.

Petugas lalu mempersilakan Andi mengisi selembar formulir SKCK. Setelah diisi, formulir dikembalikan kepada petugas. Andi pun diminta menunggu di deretan kursi, tak jauh dari meja itu.

Petugas SPKT itu langsung memproses permintaan Andi. Setelah itu, ia memanggil Andi untuk melengkapi beberapa dokumen yang belum ada salinannya. Andi hanya butuh menunggu selama 25 menit selama proses penerbitan SKCK.

Pengurusan SKCK tersebut sebenarnya bisa selesai lebih cepat (kurang dari 25 menit) Seperti yang dikatakan oleh salah seorang aparat Polres, Iskandar "dalam proses SKCK yang diajukan Andi membutuhkan waktu lebih dari 15 menit, karena berkas yang tidak lengkap. Ya kalau ada yang tidak lengkap, ya pasti diminta lengkapi dulu. Ada juga yang setelah kasih formulir, dia makan dulu, ke mana dulu, itu pasti lama. Tapi kalau lurus, hanya 15 menit," ujar dia.

Sumber: artikel pada [kompas.com](http://kompas.com) (03-03-2016)

Jika keterampilan komunikasi yang dilandasi hubungan manusiawi dimiliki dan diterapkan oleh petugas polres saat melakukan pelayanan pada public dan ditambah dengan penggunaan aplikasi/teknologi dalam pelayanan publik, maka kepuasan public pada pelayanan petugas polres saat ini menjadi semakin mudah dan cepat dengan menggunakan aplikasi pelayanan public.

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa; unsur Human Relations merupakan hal penting dalam proses kegiatan, pelaksanaan pelayanan prima kepada public. Oleh karena itu Polres Tangerang Kota mengadakan pelatihan bagi seluruh petugasnya agar memiliki keterampilan berkomunikasi dengan pendekatan

human relations, sentuhan manusiawi bekerja sama dengan Fikom Universitas Esa Unggul yang bertindak sebagai narasumber dan trainer-nya.

Acara pelatihan yang berlangsung selama tiga hari berjalan dengan baik dan diikuti oleh seluruh petugas Polres Tangerang Kota. Dengan mengikuti acara pelatihan ini peserta (petugas) yang mengikuti pelatihan menjadi tahu mengenai teknik komunikasi yang baik dan mereka akan menerapkannya, dalam kegiatan kerja sehari-hari sehingga keluhan masyarakat mengenai pelayanann di Polres Tangerang menjadi berkurang dan (sebaliknya) tingkat kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh petugas Pores Tangerang Kota seakin bertambah baik.

## **Daftar Pustaka**

Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

-----, 2009. *Human Relations dan Publik Relations*. Bandung: CV. Mandar Maju.

[http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu\\_2\\_02.htm](http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_2_02.htm)

<https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel---apa-kabar-pelayanan-publik-polri>

<https://biropemerintahan.bantenprov.go.id/profil-kota-tangerang>

<https://www.yansimrestrotangerangkota.com/web/page/detail/sejarah>

<https://www.kompasiana.com/iman75607/5fd80f45d541df67394f95c4/human-touch-dan-human-relation-dalam-pelayanan-publik?page=all>

<https://nasional.kompas.com/read/2016/03/03/0856091/Mengintip.Polres.Terbaik.dalam.Pelayanan.Publik?page=all>

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Kurniawan, J. Luthfi dan Najib, Mokhammad. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In. Trans.

Liliweli, Alo. 2004. *Dasar-Dasar Komunikasi Antar Budaya*. Bandung: PT. Citra Aditya

Wursanto, Ig. 1987. *Etika Komunikasi Kantor*. Yogyakarta: Khanesius.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik