

RESOSIALISASI PERAN PELAYANAN POLISI DALAM DINAMIKA MASYARAKAT (Spektrum Komunikasi: Polisi-Masyarakat)

Oleh: B. Siswanto dkk.

I. PENDAHULUAN

1. Pijakan Kajian

Dalam konteks pembangunan, polisi memegang peran yang amat penting, baik menyangkut strategi, proses, maupun upaya mendinamisir hasil-hasil pembangunan yang telah dicapai. Sehingga perubahan berencana ke arah progresif dapat terus berlangsung seiring dengan masalah-masalah yang dihadapi masyarakat dan tuntutan akan kedinamikannya.

Polisi sebagai salah satu subsistem dari sistem pengemban stabilisator dan dinamisator memiliki peran yang harus mereka mainkan secara kondisional dan situatif. Tugas yang bersumber dari struktur, proses, dan fungsi yang perannya harus dimainkan meliputi: *penegak hukum, pelindung, pengayom, dan pembimbing masyarakat* (UU. No. 20/82). Implementasi tugas ini harus melalui berbagai peran yang harus mereka mainkan. Salah satu peran yang sangat penting untuk dimainkan sehubungan tugas di atas adalah *peran pelayanan kepada masyarakat oleh Polisi*. Peran ini memerlukan performance dan strategi yang kompleks daripada peran-peran lainnya, misalnya peran penjaga ketertiban dan keamanan. Oleh karena kompleksnya peran ini, maka kinerja (performance) polisi di mata masyarakat seringkali dipandang sebagai sosok yang negatif dan selalu dianalogikan sebagai pigur yang mencari-cari kesalahan masyarakat. Sehubungan dengan *statement* ini Sarwono mengemukakan:

Sejak lama Polisi Indonesia di mata masyarakat tidak begitu baik. Seringkali Polisi dengan kekurangan, kelicikan, korupsi, pe-

merasan, kekerasan/kekejaman (misalnya dalam interogasi), ketidak-efisienan, dan sebagainya (Sarwono, 1993).

Pernyataan ini jelas bahwa masyarakat memandang Polisi selalu dari posisi yang negatif meskipun sebenarnya banyak karya-karya polisi yang positif dan bermanfaat bagi keselamatan orang banyak.

Hasil penelitian Majalah Tempo tersimpul bahwa *"rata-rata lebih dari 53% sikap mental anggota POLRI yang diharapkan masyarakat yang mencakup performance, kesiagaan, dan kemampuan melindungi masyarakat masih rendah"*. (Tempo, 7 Juli 1984).

Kondisi di atas memperjelas bahwa polisi baru dapat memainkan perannya berdasarkan struktur tugas sebesar 47%.

Dengan memperhatikan fenomena di atas, dipandang penting untuk dilakukan resosialisasi peran polisi dalam dinamika masyarakat secara bertahap. Mengingat sangat luasnya pengkajian seluruh peran polisi, maka makalah ini akan membahas tentang bagaimana strategi komunikasi polisi - masyarakat melalui cara resosialisasi peran pelayanan polisi dalam dinamika masyarakat menurut Newcomb ABX Model. Resosialisasi dalam makalah ini dimaksudkan sebagai upaya memasyarakatkan kembali peran pelayanan polisi kepada masyarakat yang dipandang kurang dipersepsi oleh masyarakat. Selanjutnya strategi komunikasi yang dipilih, khususnya Newcomb ABX Model agar tujuan komunikasi dapat terwujud, yaitu *"mengubah sikap, mengubah opini/pendapat/pandangan, mengubah perilaku, dan mengubah masyarakat"* (Effendy, 1993).

2. Tujuan Penulisan Makalah

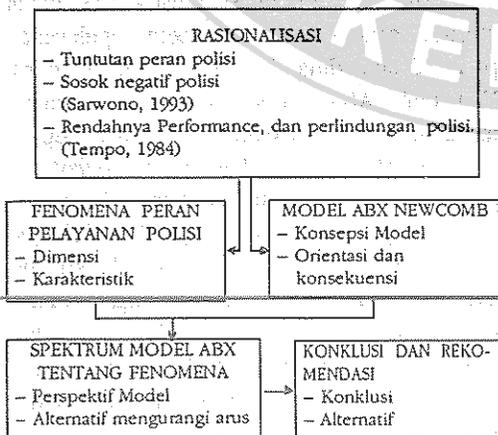
Secara akademis makalah ini disusun sebagai pelengkap masukan dalam pembenahan pelayanan masyarakat oleh polisi dengan pendekatan kajian sosiologi, antropologi, dan psikologi sosial serta bagaimana menciptakan strategi komunikasi dari fenomena-fenomena di atas.

3. Paradigma Kajian

Dasar pijakan kajian makalah sebagaimana dikemukakan di atas adalah fenomena tuntutan masyarakat agar polisi memainkan peran sebagaimana mestinya, sinyalemen. Sarwono (1993) tentang sosok sisi negatif polisi, dan hasil penelitian Majalah Tempo (1984) tentang rendahnya performance, kesiapsiagaan, dan kemampuan melindungi masyarakat oleh polisi. Dari ketiga fenomena ini memberikan isyarat tentang pengkajian secara spesifik mengenai peran polisi yang harus dimainkannya. Dalam makalah ini hanya akan dibahas tentang bagaimana polisi melakukan resosialisasi peran pelayanan kepada masyarakat melalui Newcomb ABX Model yang dianggap relevan dengan karakteristik permasalahan.

Berdasarkan tahapan di atas, dapat direduksi paradigma model komunikasi sekaligus alternatif implementasinya yang selanjutnya dapat direkomendasikan kepada pihak-pihak yang terkait. Adegan (setting) paradigma pengkajian makalah ini seperti terlihat pada Gambar 1.1. berikut.

Gambar 1.1
Paradigma Pengkajian Makalah



II. FENOMENA PERAN PELAYANAN POLISI DALAM DINAMIKA MASYARAKAT

1. Dimensi Peran Pelayanan

Peran pelayanan polisi dapat dilihat dari berbagai dimensi bergantung pada tingkat kebutuhan dan harapan atas peran yang akan dimainkannya. Secara umum dimensi peran pelayanan dapat dilihat dari *dimensi efisiensi dan efektivitas dan dimensi profesionalisme peran*. Dimensi efisiensi dan efektivitas lebih berorientasi pada produktivitas kerja dari polisi yang bersangkutan. Oleh karena itu *efisiensi* diartikan sebagai *kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan benar dan efektif* adalah *kemampuan memilih sasaran yang tepat* (Stoner, 1986). Sehingga *polisi yang efisien* adalah polisi yang mencapai keluaran atau hasil yang memiliki sifat-sifat yang dikehendaki masukan (sumber-sumber, situasi dan masyarakat) yang digunakan untuk mencapai keluaran atau hasil-hasil itu. Sedangkan *polisi yang efektif* adalah seorang anggota polisi yang melaksanakan pekerjaan yang benar untuk dijalankan.

Selanjutnya dimensi profesionalisme peran lebih berorientasi pada kemampuan dan keterampilan serta kesiapsiagaan polisi untuk melaksanakan *pedoman moral polisi*, yaitu: *Tribrata dan Catur Prasetya, Doktrin-doktrin, dan Pedoman Perilaku Sehari-hari*.

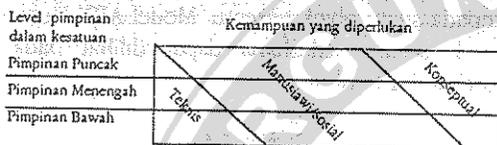
Deskripsi dimensi efisiensi dan efektivitas dengan mengacu pada dikotomi kemampuan manajerial yang dikenalkan oleh *Hersey & Blanchard*, yaitu: *kemampuan teknis* (technical skill), *kemampuan sosial/manusiawi* (social/human skill), dan *kemampuan konseptual* (conceptual skill) (Hersey & Blanchard, 1982). *Kemampuan teknis* adalah kemampuan menggunakan pengetahuan metode, teknis, dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas tertentu yang diperoleh dari pengalaman, pendidikan, dan pelatihan. *Kemampuan sosial/manusiawi* adalah kemampuan dan kata putus (judgment) dalam bekerja dengan dan melalui orang lain, yang mencakup pemahaman tentang motivasi dan penerapan kepemimpinan yang efektif. Sedangkan *kemampuan konseptual* adalah kemampuan untuk memahami kompleksitas

kepolisian dan penyesuaian bidang gerak unit kerja masing-masing ke dalam bidang operasional secara menyeluruh. Kemampuan ini memungkinkan seorang polisi bertindak selaras dengan tujuan kepolisian daripada atas dasar tujuan dan kebutuhan kesatuannya.

Kombinasi dari ketiga kemampuan di atas dalam suatu kesatuan tertentu dapat disetting dalam paradigma pada gambar 2.1. berikut:

Gambar 2.1

PARADIGMA DIMENSI EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS MENURUT KEMAMPUAN DAN KESATUAN



Menurut Stoner (1986) meskipun ketiga kemampuan di atas penting pada setiap kesatuan, tetapi arti penting relatifnya bergantung pada hierarki pimpinan dalam setiap kesatuan. Kemampuan teknis adalah yang terpenting dalam hierarki pimpinan bawah dan menjadi makin kurang penting kalau naik ke rantai perintah. Sebaliknya, arti penting kemampuan konseptual akan meningkat kalau menanjak ke atas jenjang kesatuan. Selanjutnya kemampuan manusiawi/sosial sangat penting pada setiap kegiatan. Sebabnya ialah, pimpinan melaksanakan tugas-tugasnya melalui orang lain; kemampuan teknis dan kemampuan konseptual yang tinggi tidak akan tinggi nilainya kalau tidak dapat digunakan untuk memberi semangat dan mempengaruhi anggota-anggota kesatuan.

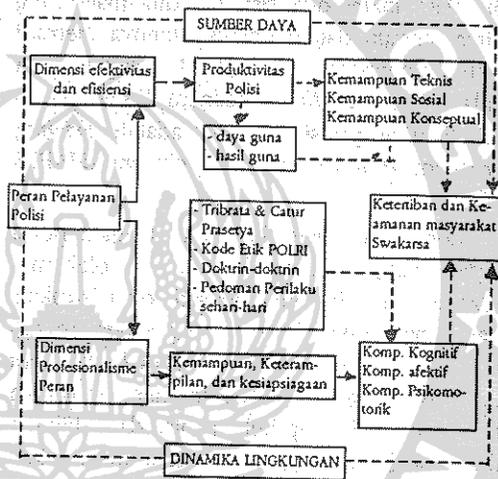
Deskripsi dimensi profesionalisme peran dengan berpijak pada Bloom dengan taksoniminya yaitu *kompetensi kognitif* (cognitive competency), *kompetensi afektif* (affective competency), dan *kompetensi psikomotorik* (psikomotoric competency) (Bloom, 1956). *Kompetensi kognitif* meliputi: pengetahuan (knowledge), pemahaman (comprehensif), penerapan (aplication), analisis (analysis), sintesis (synthesis), dan penilaian (evaluation). *Kompetensi afektif* meliputi: menerima (receiving), merespon (responding), menunjuk-

kan kesediaan dan kerelaan untuk merespon, menilai (valuing), pengembangan nilai, dan internalisasi nilai (value internalization). *Kompetensi psikomotorik* tercermin pada kemampuan bertindak individu.

Dari kedua dimensi peran pelayanan di atas selalu bersifat adaptif menurut fluktuasi kebutuhan dan dinamika masyarakat yang berubah-ubah, namun orientasi tujuan tetap menjadi acuan dalam mengemban tugas pelayanan. Paradigma peran pelayanan polisi dalam dinamika masyarakat terletak pada gambar 2.2 berikut:

Gambar 2.2

PARADIGMA PERAN PELAYANAN POLISI DALAM DINAMIKA MASYARAKAT



2. Karakteristik Identitas Polisi

Identitas merupakan rumusan ideal mengenai hakekat standar sikap, perilaku, dan cita-cita. Oleh karena itu meningkatkan peran pelayanan masyarakat oleh polisi harus bertolak dari identitas Polri, karakteristik lingkungan, dan dinamika masyarakat.

Di Inggris identitas polisi dirumuskan dengan sederhana, yaitu sebagai sosok pemberi bantuan yang selalu bersedia setiap saat (an ever present help in time of trouble). Hal ini disebabkan oleh sifat pekerjaan polisi yang hadir setiap waktu (a round the clock). Apa yang dimitoskan oleh Polisi Amerika sebagai kekuatan yang mencintai kemanusiaan (love humanity. Fight crime an help delinquents) secara mondial dapat menjadi warna dari citra

pelayanan Polisi yang diberikan kepada masyarakat. (Satjipto, 1994).

Di Indonesia identitas berpangkal pada *Tribrata*, yaitu *abdi utama nusa dan bangsa, warga negara teladan, dan wajib menjaga ketertiban pribadi dari rakyat* (Mabes POLRI, 1993). Nilai-nilai tersebut sebagai pedoman dari citra pelayanan masyarakat oleh polisi. Berdasarkan *tribrata* di atas menyiratkan betapa luasnya bentangan lingkup pelayanan polisi kepada masyarakat.

PBB dalam kongresnya yang kelima menggunakan tugas polisi dengan istilah *service oriented task* dan *low enforcement task*, selanjutnya berkembang semboyan *to protect and to serve*, dua hal yang tidak dapat dipisahkan ibarat dua sisi dari dua mata yang sama, namun dalam pelaksanaannya menjadi serba ambivalen (PBB, 1993). Begitu pula dalam sidang UNAFFEI keenam di Caracas disebutkan ciri polisi yang baik adalah "*Friends, partners, and defenders of citizens*" (MABES POLRI, 1993).

Kondisi di atas berbeda dengan polisi Jepang yang diterima dengan baik oleh masyarakatnya. Hal ini didasari oleh struktur dasar masyarakat Jepang yang sangat mengunggulkan suasana *harmonis* atau *keselarasan* dan *kekeluargaan*. Wolferen mengemukakan bahwa polisi Jepang bekerja atas dasar Filsafat merawat (*nursing*) para anggota masyarakat. Doktrin pendiriannya mengibaratkan bahwa pemerintah adalah orang tua, rakyat adalah anak-anak, dan polisi adalah Juru rawat (Wolferen, 1990).

III. MODEL ABX NEWCOMB

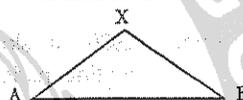
Konsepsi Model ABX Newcomb

Sebagai salah satu teori Komunikasi, Model ABX Newcomb juga bertujuan agar proses penyampaian pesan dapat berjalan secara efektif, artinya: *Pesan-pesan yang disampaikan dapat dimengerti dan diterima, baik secara fisik maupun secara rohaniab* (Effendy, 1993).

Model ABX Newcomb sebagai salah satu teori komunikasi yang berpijak atas dasar pendekatan psikologi sosial, khususnya menyangkut interaksi manusia (Effendy, 1993).

Hipotesis umum yang diajukannya mengemukakan bahwa *terdapatnya bukhumbukum yang mengatur hubungan antara kepercayaan-kepercayaan dan sikap-sikap yang ada pada seseorang* (Sarwono, 1991). Beberapa kombinasi kepercayaan dan sikap itu ada yang tidak stabil dan mendorong orang yang bersangkutan untuk menuju situasi yang lebih stabil. Perbedaan utama dengan teori P-O-X dari Heider terletak pada adanya faktor komunikasi antar individu dan hubungan-hubungan dalam kelompok. Komunikasilah yang memungkinkan orang untuk saling berorientasi atau bersama-sama berorientasi kepada suatu objek tertentu. Model ABX Newcomb secara sederhana dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut:

Gambar 3.1
MODEL ABX NEWCOMB



SUMBER: Prof. Drs. Onong Uchjana Effendy, MA. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Penerbit PT. Citra Aditya Bakti. Bandung, 1993. hal. 261.

Pemahaman terhadap model di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tindakan komunikatif adalah pemindahan informasi dari sumber ke penerima. Informasi ini terdiri atas stimulus yang diasosiasikan dengan benda-benda, keadaan, sifat atau peristiwa yang memungkinkan seseorang membedakannya dari hal-hal yang lain. Tindakan komunikatif yang paling sederhana adalah seseorang (A) menyampaikan informasi kepada orang lain (B) tentang sesuatu (X). Newcomb menyimbolkan hal ini sebagai A ke B tentang X.

Orientasi, yaitu kebiasaan seseorang (baik kognitif maupun kateksis) untuk selalu mengkaitkan diri sendiri dengan orang lain atau objek di sekitar dirinya. Orientasi ini dapat disamakan artinya dengan sikap, tetapi Newcomb membedakan dua macam orientasi, yaitu *atraksi* (attraction) dan *sikap* (attitude). Atraksi adalah orientasi terhadap orang lain, sedangkan sikap adalah orientasi terhadap objek. Selanjutnya *Koorientasi* atau *orientasi*

simultan adalah saling ketergantungan antara situasi A terhadap B dan terhadap X.

Arus sistem atau *arus menuju simetri*, yaitu suatu ketegangan psikologis yang dilibatkan oleh adanya perbedaan orientasi antara diri sendiri (A) dengan orang lain (B) dan antara diri sendiri (A) dengan hal lain (X). Ketegangan ini dapat juga disebabkan oleh adanya keraguan A tentang orientasi B terhadap X. Menurut Heider arus sistem ini disebut *keadaan tidak seimbang* (imbalanced). Karenanya derajat arus sistem dipengaruhi oleh:

- derajat perbedaan orientasi yang dipersepsi
- tanda (+/-) dan derajat dari atraksi
- pentingnya objek komunikasi
- kepastian tentang orientasi yang ada pada diri sendiri
- relevansi dari objek yang dikenai orientasi (Sarwono, 1991).

2. Sistem Orientasi dan Konsekuensi

Newcomb membuat dikotomi sistem orientasi, yaitu sistem individual (dalam diri sendiri) dan sistem kelompok (menyangkut hubungan antara individu-individu). Dari kedua sistem ini minimum diperlukan komponen-komponen berikut:

- Sikap A terhadap X
- Atraksi A terhadap B
- Sikap B terhadap X
- Atraksi B terhadap A.

Selanjutnya Newcomb membedakan dua macam *sikap*, yaitu sikap *menyukai* (favourable) dan *tidak menyukai* (unfavourable) sedangkan *atraksi* dibedakan ke dalam dua kutub, yaitu *positif* dan *negatif*. Dengan demikian A dan B dapat memiliki sikap yang sama terhadap X (keduanya menyukai atau tidak menyukai) dan yang berbeda terhadap X (yang satu menyukai dan yang lain tidak menyukai). Demikian pula bagi atraksi. Jika sikap dan/atau atraksi dari A dan B sama, terjadilah keadaan simetris, jika sebaliknya terjadilah keadaan asimetris.

Menurut sistem individual hubungan-hubungan tersebut adalah yang dipersepsikan oleh A sendiri. Misalnya: Sikap A terhadap X

adalah menyukai dan A tertarik kepada B (atraksi positif) dan A mempersepsikan bahwa sikap B terhadap X adalah tidak menyukai, maka hubungan tersebut asimetris. Terjadilah desakan menuju simetri. Selanjutnya sistem kelompok dibuat untuk menerangkan hubungan dua orang dengan beberapa batasan, yaitu: (1) tindakan komunikatif adalah tindakan verbal dalam situasi tatap muka, (2) komunikasi dicetuskan dengan sengaja, (3) tindakan komunikatif dihadiri oleh penerima, dan (4) A dan B adalah anggota-anggota kelompok yang terus menerus saling berhubungan.

Pada sistem kelompok koorientasi sangat mendasar peranannya, oleh karena tidak ada orientasi A kepada B yang terjadi dalam kehampaan sosial dan tidak ada orientasi A kepada X yang terjadi dalam kehampaan lingkungan. Oleh karena orientasi A terhadap X dipengaruhi oleh orientasi B terhadap X, maka A akan termotivasi untuk menemukan bagaimana orientasi B yang sebenarnya terhadap X dan ia akan berusaha mempengaruhi orientasi B terhadap X tersebut. Misalnya A menyukai X, sedangkan menurut A, B tidak menyukai X, maka A akan berusaha untuk mempengaruhi B agar B mengubah orientasinya ke arah kurang lebih menyukai X. Sehingga terdapat desakan yang menuju simetri dalam sistem ABX.

IV. SPEKTRUM MODEL ABX MENGENAI RESOSIALISASI PERAN PELAYANAN POLISI DALAM DINAMIKA MASYARAKAT.

1. Persepektif Model Tentang Fenomena

Dinamika masyarakat mengacu kemajuan suatu masyarakat baik berdimensi kuantitatif maupun kualitatif. Menurut pandangan ini dinamika bermakna sebagai perubahan progresif. Dalam konsep yang global perubahan progresif merupakan lingkup dari modernisasi.

Huntington mengartikan modernisasi sebagai proses perubahan multifase dalam semua lapangan pemikiran dan aktivitas manusia (Lutan, 1988). Modernisasi dipandang sebagai suatu tipe perubahan sosial yang bukan saja menghasilkan dampak tertentu,

namun terjadi keadaan perubahan maju, berantai dengan akibat-akibatnya yang luas. Karena itu istilah *multifase* di sini cenderung menyatakan terjadinya transformasi pada suatu lembaga akan menyebabkan terjadinya transformasi pada lembaga lain.

Dari sudut pengertian yang menekankan kapasitas manusia *Weber* mendefinisikan modernisasi sebagai ekspansi rasional manusia untuk mengontrol lingkungan sosial dan fisik di sekitarnya (Attir, dkk, 1981).

Rogers dan Shoemaker (1971) mengungkap ciri-ciri suatu sistem sosial yang tradisional dan yang modern tidak dalam pengertian sebuah dikotomi yang ekstrim. Sistem sosial modern ditandai dengan ciri lebih berorientasi maju, teknologi maju, ilmiah, rasional, kosmopolitan, dan lebih mampu berempati. *Durkheim* menyebutkan ciri sistem sosial tradisional adalah *kesadaran kolektif* (collective conscience) dan ciri modern adalah *kesadaran individual* (individual conscience) (Abdullah & Leeden, 1986). Pokok persoalan modernisasi seperti dikemukakan *Rogers dan Shoemaker* tersebut menunjukkan bahwa masih ada tempat bagi tradisi. Persoalannya adalah seberapa banyak tradisi itu disisakan dan apa alat untuk menyaringnya?

Dalam studi ini modernisasi dipahami sebagai tipe respon yang terjadi mula-mula pada tingkat mikro individual, sehingga terjadi perubahan berupa penggerogotan tatanan tradisional ke tatanan modern. Dinamika yang terjadi sebagai proses yang bergerak dalam garis kontinum, sehingga ciri-ciri tradisional dan modern bukan sebagai suatu dikotomi. Yang berubah pada tingkat mikro individual ini adalah sikap, sistem nilai atau pandangan terhadap tradisi yang kesemuanya itu melandasi tingkah lakunya. Dinamika ini terjadi melalui proses kesadaran, sehingga terlibat pembuatan keputusan apakah yang lama mesti diganti dengan yang baru.

Selanjutnya penjelasan *Rogers dan Shoemaker* (1971) tentang perubahan sosial sebagai proses di mana terjadi pergeseran dalam struktur dan fungsi dalam sebuah sistem sosial. Struktur suatu sistem dibangun oleh status individu sedangkan fungsi dari setiap elemen

yang membangun struktur status tersebut adalah peran atau tingkah laku nyata dari individu yang menduduki status itu. Penjelasan ini nampaknya dikonsepsikan dengan *teori sistem*. Perubahan bermula dari perubahan fungsi yang bertalian dengan status, sehingga jelas bahwa perubahan itu berawal dari tingkat mikro individual.

Pandangan-pandangan di atas berimplikasi pada fenomena sosiologi yang sedang dikaji, yaitu mengenai resosialisasi peran pelayanan polisi. Tuntutan peran ini bersamaan dengan kelahiran POLRI. Sementara tingkat pemahaman dan pengertian masyarakat mengenai peran pelayanan ini sudah jauh dari kedinamikannya. Di sisi lain perubahan masyarakat sebagaimana dideskripsikan di atas telah bergerak dari tradisional menuju modernisasi, meskipun masih dalam batas mikro individual, sehingga pandangan terhadap polisi yang harus memainkan peran terlanjur berada pada persepsi yang negatif. Perbedaan kutup upaya dan persepsi yang semakin lebar, yaitu polisi selalu berupaya untuk memainkan peran semaksimal mungkin tetapi persepsi masyarakat terhadap upaya ini justru semakin negatif dan kurang merasa arti pentingnya keberadaan polisi, dapat menuntun lahirnya dilema yang berkepanjangan.

Oleh karena itu dipandang perlu untuk dilakukan upaya memasyarakatkan kembali peran pelayanan polisi kepada masyarakat agar *sikap opini/pendapat/pandangan, dan perilaku masyarakat terhadap polisi dapat bergeser dari kontinum yang negatif menuju kontinum yang positif*. Untuk mencapai kondisi ini teori komunikasi memegang peran yang dipandang paling tepat adalah *Newcomb ABX Model*.

Bagaimana operasionalisasi model ini dalam mengkomunikasikan resosialisasi peran pelayanan polisi dalam dinamika masyarakat akan diuraikan berikut ini.

Tindakan komunikatif polisi melakukan resosialisasi peran pelayanan kepada masyarakat. Komunikasi dilakukan dapat dalam bentuk: (1) *komunikasi personal* melalui sosialisasi individu kepada anggota masyarakat yang dianggap dapat dijadikan *agen per-*

ubahan (change agent) sekaligus kader yang mampu meneruskan pesan ini kepada masyarakat luas. Pemilihan *change agent* didasarkan atas ketokohan dalam masyarakat dan dimungkinkan mampu mempersuasi dalam masyarakat, (2) *komunikasi kelompok*, baik dalam kelompok-kelompok kecil maupun kelompok besar. Caranya melalui forum-forum tertentu dan yang dipandang paling menyentuh rasa, selera, dan motivasi masyarakat. Idealnya, sementara dalam kondisi masyarakat kurang merespon polisi, yang melakukan adalah *mediator*. Misalnya: Instansi terkait atau melalui program-program pengabdian kepada masyarakat oleh Perguruan Tinggi atau polisi membentuk mitra kerja tertentu di masyarakat. (3) *komunikasi massa*, media massa cetak/pers dan media massa elektronik. Dilakukan dengan memperhatikan model-model iklan yang seringkali ditayangkan.

Pesan-pesan di atas hanya mungkin berhasil dengan efektif, artinya pesan tersebut dapat dimengerti dan diterima baik secara ragawi maupun rohaniah apabila menggunakan teknik komunikasi yang tepat dalam arti disesuaikan dengan situasi yang berlangsung. Di sisi lain fungsi komunikasi harus dijadikan dasar pijakan dalam menyampaikan pesan, yaitu: *menginformasikan, mendidik, menghibur, dan mempengaruhi* (Effendy, 1993).

3. Alternatif Mengurangi Arus Sistem

Orientasi, dalam bentuk *atraksi* dan *sikap*. Dalam komunikasi polisi-masyarakat ini dimungkinkan terjadinya *atraksi negatif*, yaitu masyarakat kurang menyukai polisi dan *sikap tidak menyukai* yaitu masyarakat tidak menyukai peran pelayanan polisi. Agar atraksi negatif dan sikap tidak menyukai tidak menuju arus sistem (system strain) perlu dilakukan berbagai pendekatan yang relevan.

Pandangan *Durkheim* mengenai *pendekatan partisipatif/holistik/kontekstual* (Abdullah & Leeden, 1986) nampaknya perlu dijadikan khasanah implementasi. Artinya program *resosialisasi* peran pelayanan polisi kepada masyarakat harus disusun dan dirancang bersama-sama antara polisi dan masyarakat. Melalui cara ini masyarakat diharapkan tertanam dalam dirinya rasa memiliki keputusan

yang diambil untuk selanjutnya rasa bertanggungjawab atas implementasinya.

Sommerhoff dengan konsep *adaptabilitasnya* yang memandang manusia pada hakekatnya sebagai organisme hidup progresif secara evolusioner dengan ciri utama memanfaatkan umpan balik dari lingkungan sekitarnya (Toffler, 1991). Kondisi ini berimplikasi bahwa potensi masyarakat untuk merespon lingkungannya sebagai sebuah ruang kehidupan yang mencakup lingkungan fisik, budaya, dan sosial. Adaptabilitas pada hakekatnya merupakan kemampuan untuk mengindra atau mempersepsi masalah yang ada di lingkungan sekitarnya dan menyesuaikan diri secara fleksibel dengan perubahan tuntutan lingkungan. Secara implisit dalam penyesuaian secara fleksibel terkandung pengertian bahwa masyarakat tidak merasa terpaksa, resah, atau rih terhadap program yang dicanangkan oleh polisi.

Implikasi *Roger & Shoemaker* (1971) yang menjelaskan bahwa untuk mencapai kemajuan suatu masyarakat tidak memadai hanya melalui sektor *pendidikan* dan melalui *intervensi media massanya*. Ketertinggalan dalam aspek lain akan menyebabkan, kalau bukan gejala sosial akibat peningkatan pengharapan yang jelas hanya akan menghasilkan riak-riak perubahan yang kecil saja. Implikasi praktisnya bahwa polisi merancang peluncuran paket-paket program yang sengaja dihadirkan di tengah-tengah masyarakat dan bagaimana memadu irama perubahan yang terjadi di antara komponen-komponen yang bertalian.

V. PENUTUP

Makalah ini ditutup dengan kesimpulan bahwa sesuai dengan landasan-landasan Teori Komunikasi dapat dijelaskan, dikaji dan dibahas tentang mengapa citra polisi masih bersifat negatif dalam komunikasinya dengan masyarakat. Citra negatif tersebut antara lain disebabkan karena polisi sesuai dengan tugasnya di dalam pelaksanaan belum menyampaikan pesan sebagaimana mestinya. Dan yang lebih penting buat masyarakat, misalnya, tidak peduli peraturan apa yang ada di belakangnya, seharusnya polisi bertindak adil terhadap

semua pelanggar hukum tidak dikecualikan kebal untuk golongan masyarakat tertentu.

Penulis berpendapat bahwa selama masih banyak kepentingan lain di luar kepentingan penegakkan hukum dan kepentingan masyarakat, maka masalah citra polisi ini sulit ditingkatkan dari keadaannya yang sekarang, kecuali dilakukan resosialisasi peran yang adaptif, berencana, dan berkelanjutan.

Makalah ini disusun Team: Alfritri (UNBRA Malang); Hernawati (UNLA Bandung); B.W.Umar (Sespim Polri).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Taufik & Leeden, A.C. Van Der. 1986. *Durkheim dan Pengantar Sosiologi Moralitas*, (Terj.). Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Attir, Mustafa O, dkk. 1989. *Sosiologi Modernisasi*, (Terj.). Yogyakarta: PT. Tiara Wacana.
- Effendy, Onong Uchjana, 1986. *Dimensi-dimensi Komunikasi*, Bandung CV. Remaja Karya.
- , 1986. *Dinamika Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- , 1986. *Komunikasi dan Modernisasi*, Bandung: Alumni.
- , 1992. *Kepemimpinan dan Komunikasi*, Bandung: CV. Mondar Maju.
- , 1992. *Struktur Komunikasi*, Bandung: CV. Mondar Maju.
- , 1993. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Gibson, James L. dkk. 1984. *Organisasi dan Manajemen*, (Terj.). Jakarta: Erlangga.
- Hersey, Paul & Blanchard, KH. 1980. *Management of Organizational Behavior*. New Delhi: Prentice Hall.
- Lutan, Rusli. 1988. *Dinamika Pendidikan Masyarakat*, Bandung: IKIP.
- MABES POLRI, 1993. *Peningkatan Pelayanan Melalui Pendekatan Management*.
- Roger E.M. 7 Shoemaker, FF, 1971. *Communication of Innovation*, (Terj.). Surabaya: Usaha Nasional.
- Sarwono, Sarlito Wirawan, 1991. *Teori-teori Psikologi Sosial*, Jakarta: Radjawali.
- Stoner, James AF & Wankel, Charles. 1986. *Management, USA*: Prentice Hall.
- Toffler, Alvin, 1991. *Pergeseran Kekuasaan*, (Terj.). Jakarta: PT. Pantja Simpati.

Aku lebih suka menjadi pemimpin di antara rakyat biasa yang punya kesadaran pandangan hidup, daripada menjadi tuan di antara orang-orang yang tidak mempunyai impian dan hasrat.

Gibran K. Gibran