BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan *(planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. (Effendy, 1999: 32). Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. Demikian pula dengan strategi hubungan masyarakat (humas) yaitu bagaimana merancang untuk mengatasi kendala-kendala yang akan dihadapi oleh masyarakat maupun instansi. Tujuan sentral humas adalah mengacu kepada kepentingan pencapaian sasaran (target) yaitu masyarakat.

Menurut Rochajat Harun, dalam bukunya "*Komunikasi Organisasi*" menerangkan pengertian komunikasi, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan secara sadar, di sengaja serta sesuai dengan tujuan atau keinginan dari pelakunya (Rochajat Harun, 2008 : 10). Dengan adanya komunikasi, dapat mencakup banyak hal, termasuk keinginan dan harapan dari masing-masing pelaku komunikasi tersebut. Strategi dalam komunikasi merupakan perpaduan antara *communication planning* (perencanaan komunikasi) dan *management communication* (komunikasi manajemen).

Kepolisian merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan jasa hukum dan keamanan terhadap bangsa dan masyarakat yang berfungsi sebagai pengayom dan teman masyarakat (*Public Service*) yang sudah memiliki divisi humas yaitu Binamitra (Pembinaan dan Kemitraan) Polwiltabes Bandung walaupun berada dibawah pimpinan Kepolisian Daerah (Kapolda) Jawa Barat, namun Binamitra Polwiltabes Bandung sudah dapat melaksanakan setiap kegiatan humas sebagaimana layaknya suatu instansi yang memiliki divisi humas yang sudah melembaga (*state of being*).

Public Service ini dilakukan agar masyarakat tidak ada rasa takut terhadap polisi, termasuk juga harapan masyarakat terhadap tugas dan fungsi polri itu sendiri. Sesuai dengan Undang-undang RI Nomor 2 Tahun 2002 tentang ketentuan umum pada pasal 2 mengenai fungsi kepolisian, dalam buku Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia, fungsi kepolisian adalah "salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat". (Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2008 : 5).

Seperti yang dikatakan AKBP. Suharnono, selaku Kepala Bagian (Kabag) Binamitra Polwiltabes Bandung dalam memberikan arahannya pada saat pra penelitian di Binamitra Polwiltabes Bandung kepada peneliti dan anggota-anggota Binamitra Polwiltabes Bandung, di auditorium Binamitra pada pukul 15:00 PM mengatakan :

> "Dalam menjalakan tugas dan fungsi polri tidaklah sederhana, karena polri sendiri butuh orang-orang yang professional dalam mengemasnya. Butuh pentahapan yaitu Strategi Polri itu sendiri, strategi polri itu di bagi 3, diantaranya : *Trust Building* dan *Partnership Building*. Pada saat ini polri dan

masyarakat ada di posisi kedua yaitu *Partnership Building*, dimana masyarakat itu sendiri di harapkan dapat merasakan bagian dari tugas polri, karena strategi ini tidak mungkin berjalan tanpa adanya dukungan dari masyarakat sehingga polri menjadikan masyarakat sebagai teman polri dengan suasana kebatinan tanpa ada keterpaksaan diantara dua belah pihak, diantaranya saling menolong, saling membantu, saling pengertian, solidaritas yang loyal, lebih mengarah ke persaudaraan sehingga timbul silih asah, asih, asuh, dengan harapan yaitu : timbulnya rasa persaudaraan antara polri dengan masyarakat. Tetapi dalam menjalakan strategi tersebut tidak semudah itu, karena polri tidak bisa bekerja sendiri, maka polri melibatkan masyarakat dengan menggunakan perbandingan masyarakat dengan polri yang tidak seimbang antara 1 : 900. Jumlah polri : masyarakat, jumlah polri : luas wilayah, jumlah polri : kerawanan. Kondisi masyarakat di kota Bandung yang heterogen baik dari segi agama, asal/ras, keturunan, sosial politik yang berbeda, tentunya yang ada di Bandung sini dengan adata istiadatnya". (Suharnono. Kabag. Binamitra Polwiltabes Bandung. 28 April 2010).

Seperti yang diuraikan di dalam buku Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 5 ayat 1, bahwa:

"Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri". (Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2008 : 5).

Menurut Effendy dalam bukunya "*Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*" istilah "hubungan masyarakat" yang disingkat "humas" sebagai terjemahan dari istilah *Public Relations* (Effendi, 2009 : 131). Dengan pengertian bahwa sasaran kegiatannya adalah *khalayak dalam (internal public)* dan *khalayak keluar (eksternal public)* yang merupakan sasaran kegiatan *public relations*. Dengan demikian di dalam suatu instansi dibutuhkan *Public Relations* atau hubungan masyarakat (humas) yang mempunyai fungsi menjembatani antara suatu instansi dengan publiknya, disini antara polisi dengan masyarakat.

Mengenai definisi *Public Relations* menurut Coulsin-Thomas adalah usaha yang direncanakan secara terus-menerus dengan sengaja, guna membangun dan mempertahankan pengertian timbal balik antara organisasi dan masyarakatnya.[1] Pendapat ini menunjukkan bahwa *public relations* dianggap sebuah proses atau aktivitas yang bertujuan untuk menjalin komunikasi antara organisasi dan pihak luar organisasi.

Sebagai sebuah profesi seorang *Public Relations* bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi. Seorang *Public Relations* pun diharapkan untuk membuat program atau kegiatan dalam mengambil tindakan secara sengaja dan terencana dalam upaya-upayanya mempertahankan, menciptakan, dan memelihara pengertian bersama antara instansi dan masyarakat. Adapun tugas Binamitra Polwiltabes Bandung sebagai berikut :

1. Mengatur penyelenggaraan dan mengawasi/mengarahkan pelaksanaan penyuluhan masyarakat dan pembinaan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa oleh satuan-satuan yang berkompeten.
2. Membina hubungan kerja sama dengan organisasi/lembaga/tokoh sosial/kemasyarakatan dan instansi pemerintah, khususnya instansi Polsus/PPNS dan pemerintah Daerah dalam rangka Otonomi Daerah dalam rangka peningkatan kesadaran dan

[1] http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/public-relation-definisi-fungsi-dan.html Pukul 05:36 AM

ketaatan warga masyarakat pada hukum dan peraturan perundang-undangan, pengembangan pengamanan swakarsa kondusif bagi pelaksanaan tugas Polri.

3. Meningkatkan kemapuan Babinkamtibmas dalam rangka peningkatan fungsi dan perannya.
4. Pendataan sasaran Bimmas dan penyempurnaan piranti lunak (data statis dinamis).[2]

Sehingga dalam hal ini sosialisasi sangat diperlukan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam menjalakan tugasnya salah satunya untuk membina hubungan kerjasama dengan masyarakat dan memberikan penyuluhan dan arahan mengenai program terbaru dari Polwiltabes Bandung. Pengertian sosialisasi menurut Susanto adalah : "suatu proses yang mengajar individu menjadi anggota masyarakat dan berfungsi dalam masyarakat". (Susanto, 1992 : 164).

Inti dari sosialisasi adalah proses pembelajaran kepada masyarakat mengenai sesuatu hal yang belum diketahui untuk dapat diterima dan dapat dilaksanakan dengan baik. Proses tersebut dapat bertahan dalam waktu tertentu karena ditentukan oleh lingkungan sosial, ekonomi dan kebudayaan.

Binamitra Polwiltabes Bandung yang memiliki kemampuan *Public Relations* di tuntut untuk dapat menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan instansi dan masyarakat. Untuk mendukung tugasnya, Binamitra mengambil peran strategisnya dalam membina hubungan yang harmonis antara polisi dengan

---

[2] http://polwiltabesbandung.com/fungsi-operasional/bag-binamitra.html Pukul 06:39 AM

masyarakat. Karena apabila di lihat dari tujuan utama *public relation*s adalah mempengaruhi perilaku orang secara individu maupun kelompok saat saling berhubungan, melalui dialog dengan semua golongan, dimana persepsi, sikap dan opininya penting terhadap suatu kesuksesan sebuah perusahaan (Davis, 2003). pengolahan data untuk memberikan pengetahuan atau keterangan.

Pengaruh global saat ini telah membawa perubahan yang mendasar terhadap tatanan kehidupan masyarakat. Tuntuan masyarakat terhadap pelayanan polisi selaku pemelihara keamanan tertib masyarakat semakin meningkat. Polisi telah mereformasi diri melalui bijak perubahan instrumental, struktur, kultural (menjadi polisi sipil). Untuk mencapai harapan masyarakat, Polwiltabes Bandung mempercepat proses reformasi birokrasi salah satunya melalui program unggulan Polwiltabes Bandung dalam rangka meraih keberhasilan segera dengan berbagai program terbaru kepolisian.

Salah satu yang telah dilakukan oleh Polda Jabar dengan meluncurkan layanan informasi kepolisian melalui SMS (pesan singkat) yang di kirimkan ke nomor 9123 Polwiltabes Bandung sebagai sarana komunikasi. Informasi itu sendiri menurut *Burch* dan *Strater*, menyatakan: informasi adalah pengumpulan atau pengolahan data untuk memberikan pengetahuan atau keterangan. (Bruch dan Strater, Information System: Theory and Practice, 1974 : 23).

Sehingga dapat diartikan bahwa layanan informasi adalah penyampaian berbagai informasi kepada sasaran layanan agar individu dapat mengolah dan memanfaatkan informasi tersebut demi kepentingan hidup dan perkembangannya. Penyampaian pesan disini ialah Binamitra sebagai komunikator yang

menyampaikan pesan kepada sasarannya yaitu masyarakat dalam mensosialisasikan layanan informasi SMS 9123 ini.

Dengan tujuan secara umum agar terkuasainya informasi tertentu sedangkan secara khusus terkait dengan fungsi pemahaman (paham terhadap informasi yang diberikan) dan memanfaatkan informasi dalam penyelesaian masalahnya. Layanan informasi menjadikan individu mandiri yaitu memahami dan menerima diri dan lingkungan secara positif, objektif dan dinamis, mampu mengambil keputusan, mampu mengarahkan diri sesuai dengan kebutuhannya tersebut dan akhirnya dapat mengaktualisasikan dirinya.

Sehingga masyarakat bisa memanfaatkan layanan tersebut untuk memberikan informasi tindak kejahatan, imbauan serta kritik dan saran. Dengan Layanan Informasi SMS bernomor 9123 ini resmi diluncurkan Kapolda Jabar, Irjen Pol. Timur Pradopo di Bandung Indah Plaza (BIP), Jln. Merdeka, Sabtu (29/11/2008). Selain Kapolda Jabar, hadir dalam kesempatan tersebut Kapolwiltabes Bandung, Kombes Pol. I Ketut Untung Yoga Ana, para kapolresta di wilayah hukum Polwiltabes Bandung, pejabat Polda Jabar, dan pejabat Polwiltabes Bandung. Kapolda Timur Pradopo menyatakan:

> "Untuk mengecek sejauh mana pesan itu ditindaklanjuti oleh kami, masyarakat bisa mengeceknya ke website resmi Polda Jabar yaitu www.lodaya.web.id. Selain itu, kami juga mengimbau agar jangan sekali-kali mengirim info palsu atau SMS iseng ke nomor tersebut. Kami akan memberi tindakan tegas kepada mereka yang mengirim SMS iseng tersebut, kata Timur menandaskan.Untuk bisa mengirimkan layanan SMS yang beroperasi 24 jam ini, masyarakat dikenai tarif Rp 500/SMS. Kendati demikian, pihak kepolisian menganggap tarif tersebut cukup murah dan tidak akan menjadi masalah. Mengenai cara pengiriman SMS, masyarakat tinggal mengetik kode kota (spasi) isi berita. Sebagai contoh, Bandung terjadi laka lantas di Jln Sudirman. Layanan SMS ini sengaja dibuat untuk memberikan kemudahan kepada

masyarakat dalam memberikan informasi dan pelaporan. Setelah mengirim SMS, masyarakat akan mendapat jawaban dalam waktu yang singkat. Masyarakat yang memiliki informasi, baik mengenai narkoba, premanisme, perjudian, perampokan serta masalah yang menyangkut kepolisian di daerah Jawa Barat, langsung SMS saja ke nomor 9123. Kami akan langsung jawab hanya dalam waktu 3 menit. Layanan SMS tersebut sudah tersedia di 19 lokasi, salah satunya Polda Jabar, Kota Bandung, Kab. Bandung, Kota Cimahi, Kab. Sumedang, serta Kab. Subang. Khusus Bekasi dan Depok tidak ada. Karena meski masuk wilayah Jawa Barat, kepolisiannya ikut ke Polda Metro Jaya. Kata Kapolda".[3]

Selain meresmikan layanan Informasi SMS 9123 secara langsung, Polwiltabes Bandung juga mensosialisasikan SMS 9123 tersebut melalui media, diantaranya: mobil sat. lantas, mobil samapta, dan melalui brosur yang dibagikan oleh sat. lantas di jalan raya pada pengemudi mobil dan motor yang melintas. Dibawah ini contoh dari salah satu media (pampflet) sosialisasi Polwiltabes Bandung tentang SMS 9123.

Gambar 1.1
Pamflet Launching SMS 9123



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2010

[3] http://www.klik-galamedia.com Pukul 00:31 AM

Layanan Informasi SMS 9123 ini tidak membedakan status sosial, agama maupun lainnya. Karena berbagai komunitas bisa mengirimkan SMS berupa informasi tindak kejahatan yang terjadi di lingkungannya pada Polwiltabes Bandung. Dengan adanya program ini dimaksudkan ada proses sosialisasi dalam proses komunikasi nantinya dalam memberikan arahan yang positif. Karena setiap manusia secara psikologis ingin dihargai, diakui diperhatikan dicintai dan disayangi, itu semua masuk ke dalam kebutuhan hakiki manusia.

Di Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polwiltabes Bandung menempatkan agar polwan-polwan yang cantik dan cerdas (menguasai ilmu *Public Relations* dan Hukum) dapat ditempatkan di SPK, supaya masyarakat yang punya permasalahan, begitu ketemu polisi yang ramah dan baik hati dapat terhibur dan stressnya dapat berkurang. Setiap masyarakat akan dilayani dengan ramah, tidak ada lagi petugas yang meminta uang rokok ataupun uang pengganti kertas pada masyarakat yang membuat laporan kepada polisi.

Kemajuan teknologi informasi dewasa inilah yang memudahkan Polwiltabes Bandung untuk dapat mengakses berbagai informasi tanpa batas waktu dan wilayah dengan cepat. Untuk menampilkan kinerja yang baik kepada masyarakat. Dalam hal rekrutmen anggota polri telah dilakukan dengan transparan dan tidak ditemukan lagi adanya sogok menyogok / KKN. Polri juga sudah menyediakan layanan Informasi SMS 9123, dengan mengetik nama kota dan permasalahannya dikirim via sms ke 9123, maka petugas polisi akan segera meresponnya. Layanan Informasi SMS 9123 ini untuk memperjelas pelayanan jasa kepolisian pada masyarakat dengan menjalankan tugasnya secara profesional,

memperjelas dan mempermudah bagi warga masyarakat ketika ingin mendapat layanan jasa kepolisian.

Dalam arti memberi kepastian kemana, dimana dan kepada siapa mereka bisa memperoleh layanan kepolisian yang diinginkan sesuai standar pelayanan (Sehingga tidak akan terjadi kesan warga dipingpong oleh Polisi ketika mereka menginginkan jasa layanan kepolisian dengan cepat). Secara eksternal, juga agar fungsi-fungsi pelayanan kepolisian dapat terintegrasi dalam sebuah sistem pelayanan terpadu yang pada akhirnya diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah, murah dan berkualitas. (catatan: jika ternyata masih ditemukan adanya pelanggaran dan penyimpangan, diharapkan kepada masyarakat untuk melaporkan ke Unit P3D / Pelayanan Pengaduan Penegakan Disiplin di tingkat Polres/ta dan Polwil/tabes, serta ke Bid. Propam / Profesi dan Pengamanan di tingkat Polda).

Dengan pelayanan yang jelas diharapkan akan melahirkan kepastian hukum baik bagi masyarakat maupun Polwiltabes Bandung selaku petugas yang melayani data/informasi, serta merupakan upaya untuk mencegah timbulnya resiko hukum atas kewajiban Polisi dalam pelayanan publik. Berdasarkan dengan hal-hal yang telah di uraikan diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian ini, karena layanan Informasi SMS 9123 ini boleh dikatakan sebagai layanan informasi kepolisian Polwiltabes Bandung sebagai sarana komunikasi Polwiltabes Bandung dengan masyarakat.

Dimana pekerjaan polisi bisa lebih efektif dan efisien. Masyarakat biasanya takut atau malas untuk menyampaikan informasi kejahatan atau apa pun kepada polisi dengan berbagai alasan. Dengan adanya layanan ini, masyarakat cukup kirim SMS dan akan sesegera mungkin ditindaklanjuti oleh anggota polisi.

Sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul ini, karena polri sendiri berasal dari masyarakat dan bekerja untuk melayani, melindungi negara dan masyarakat, sebagai bagian dari masyarakat sedikit banyaknya cerminan Polri dan penegakan hukum saat ini juga merupakan cerminan masyarakat kita. Oleh sebab itu peneliti ingin mengetahui bagaimana Strategi Binamitra Polwiltabes Bandug dalam mensosialisasikan layanan Informasi SMS 9123 pada masyarakat, sebagai bagian yang menjalankan tujuan *Public Relations*, dalam mensosialisasikan program terbaru Polwiltabes Bandung salah satunya layanan Informasi SMS 9123 ini pada masyaraka, hal ini guna memperoleh legitimasi dan dukungan serta paritisipasi dari masyarakatnya dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional.

Era globalisasi sekarang ini, kita sebagai mahluk sosial ingin berhubungan dengan mahluk sosial lainnya. Kita ingin mengetahui lingkungan sekitarnya. Mahluk hidup sebagai mahluk sosial di tuntut untuk mempunyai wawasan dan pengetahuan yang luas pada sumber daya manusia. Wawasan yang luas bisa didapat melalui pendidikan formal dan nonformal. Begitupun juga dengan komunikasi merupakan alat yang sangat penting dalam sebuah kegiatan baik dalam instansi maupun dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan masyarakat luas.

Dalam konsep paradigma baru kepolisian yaitu dengan program layanan Informasi SMS 9123 sebagai sarana komunikasi diharapkan terbangunnya kemitraan yang kuat antara Polwiltabes Bandung dengan masyarakat dan senantiasa terdorong untuk membantu atau bekerjasama antara Polwiltabes Bandung dengan masyarakat. sehingga Polwiltabes Bandung dapat menjalakan tugas dan fungsinya secara profesional.

Uraian yang telah penulis ungkapkan dalam latar belakang penelitian diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

"Bagaimana Strategi Binamitra Polwiltabes Bandung Dalam Mensosialisasikan Layanan Informasi *Short Message Service* (SMS) 9123 Pada Masyarakat?"

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi yang menjadi poko masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana **kegiatan** yang dilakukan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?
2. **Pesan** apa saja yang disampaikan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?

3. **Proses komunikasi** apa yang digunakan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?
4. Bagaimana **strategi** Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?

1.3 Maksud dan tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai: Strategi Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?" Dari mulai pelaksanaan kegiatan, pesan apa saja yang disampaikan, sampai dengan proses komunikasi yang dilakukan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui **kegiatan** yang dilakukan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?
2. Untuk mengetahui **pesan** apa saja yang disampaikan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?

3. Untuk mengetahui **proses komunikasi** apa yang digunakan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?
4. Untuk mengetahui **strategi** Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

a. Sebagai pengembangan Ilmu Komunikasi secara umum mengenai bidang kajian Hubungan Masyarakat tentang sosialisasi.
b. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai komunikasi organisasi, khususnya dalam strategi Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan Informasi SMS 9123 pada masyarakat.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kepustakaan mengenai strategi komunikasi organisasi yang dilakukan *Public Relations* disini yaitu Binamitra Polwiltabes Bandung sehingga dapat menjadi bahan

informasi bagi pihak yang berkepentingan dengan masalah yang diteliti.

b. Dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi instansi sebagai masukan dan evaluasi mengenai Strategi Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat.

c. Penelitian ini diharapakan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam bidang komunikasi serta melatih kemampuan berfikir secara sistematis, juga sebagai proses belajar untuk dapat mempertajam daya nalar.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kerangka Teoritis

Menurut Carl I Hovland ”Komunikasi adalah Proses dimana individu (Komunikator) mengoperkan atau memberikan stimuli (Biasanya menggunakan lambang dan bahasa) untuk mengubah tingkah laku individu (Komunikan) yang lain (Soemirat,2005:14). Komunikasi juga memegang Peran yang sangat penting bagi hidup dan kehidupan manusia. Karena dengan berkomunikasi dalam berbagai bentuk, kebutuhan tersebut akan terpenuhi.

Seperti yang diungkapkan oleh Rhenald kasali Dalam management *Public Relations*, bahwa seseorang telah melakukan peranan apabila telah melalui beberapa tahap untuk mencapai tujan yang diinginkan, Melakukan kegiatan yang direncanakan, apa pesan yang disampaikan melalui kegiatannya, media apa yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatannya, dan juga bagaimana evaluasi dari kegiatan yang sudah dilakukan (Kasali, 2006:31)

Strategi merupakan rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi (Glueck dan Jauch, 1989 : 15).[4]

Di dalam suatu instansi *Public Relations* selalu berhubungan baik dengan publiknya, karena komunikasi menjadi dasar dari hubungan tersebut. Dengan terciptanya komunikasi yang baik antara instansi dengan publiknya akan tercipta seorang *Public Relations*. Selain itu *Public Relations* harus dapat menyusun strategi untuk dapat mengemas setiap pesan yang akan disampaikan, sehingga komunikasi menjadi baik, rapih, dan terencana. berbagai cara dan strategi pun diciptakan untuk menjaga hubungan komunikasi organisasi dengan publiknya.

[4] http://digilib.petra.ac.id/belhotel_borneo-chapter2.pdf Pukul 07:31 AM

Dalam merencakan suatu strategi, seorang praktisi *Public Relations* seharusnya mengacu pada proses *Public Relations* seperti menurut Cutlip and Center, proses kerja *Public Relations* meliputi :

1. *Fact Finding* : Mengumpulkan fakta atau data-data mengenai kebutuhan atau keperluan publiknya. Kemudian mendefinisikan permasalahan.
2. *Planning* : Berdasarkan pada data-data dan define permasalahan, dibuat strategi perencanaan dan pengambilan keputusan untuk membuat kegiatan berdasarkan kebijakan organisasi yang juga disesuaikan dengan kepentingan dan kebutuhan publik.
3. *Communicating* : Dalam tahap ini harus mengkomunikasikan pelaksanaan program sehingga mampu mempengaruhi sikap publiknya yang mendorong mereka untuk mendukung pelaksanaan program tersebut.
4. *Evaluating* : Tahap ini melakukan penilaian terhadap hasil-hasil pelaksanaan program dari kegiatan, pelaksanaan kegiatan, pengkomunikasian,

berhasil atau gagal yang terjadi dari kegiatan tersebut.[5]

1.5.2 Kerangka Konseptual

Berikut aplikasi Proses *Public Relations* berdasarkan kepada orientasi Strategi Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat, yang merupakan sumber dari sebuah pesan yang akan disampaikan kepada publiknya yaitu masyarakat, yang diwujudkan dalam berbagai program kegiatan, penyampaian pesan, proses komunikasi, dan evaluasi.

Tahap pertama yaitu *Fact Finding* sebelum melakukan kegiatan sosialisasi layanan informasi SMS 9123 pada masyarakat, terlebih dahulu dengan pengumpulan data dan pencarian informasi oleh Binamitra Polwitabes Bandung mengenai tindak kejahatan yang terjadi dilingkungan masyarakat. Kemudian membuat *Planning* Perencanaan Binamitra Polwiltabes Bandung pada masalah masyarakat dalam layanan Informasi SMS 9123.

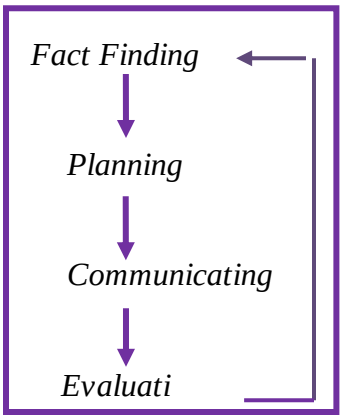
---

[5] http://kuliahkomunikasi.com/2009/12/proses-public-relations Pada Hari Jumat Tanggal 10-07-2010 Pukul 07:44 PM

Setelah itu *Communicating,* dimana dalam tahap ini Binamitra Polwiltabes Bandung untuk menangani masalah masyarakat melalui SMS 9123 mengkomunikasikan pelaksanaan kegiatan sosialisasi layanan informasi SMS 9123 pada masyarakat oleh Binamitra Polwiltabes Bandung harus mampu mempengaruhi sikap publiknya yaitu masyarakat, sehingga mendorong mereka untuk mendukung pelaksanaan program tersebut dengan menginformasikan tindak kejahatan, kritik dan saran kepada pihak Polwiltabes.

Dan yang terakhir ialah *Evaluating,* dengan pemantauan Binamitra Polwiltabes Bandung setelah kegiatan sosialisasi Layanan Informasi SMS 9123 pada masyarakat. Penjabaran gambar diatas di aplikasikan oleh peneliti seperti gambar dibawah ini :

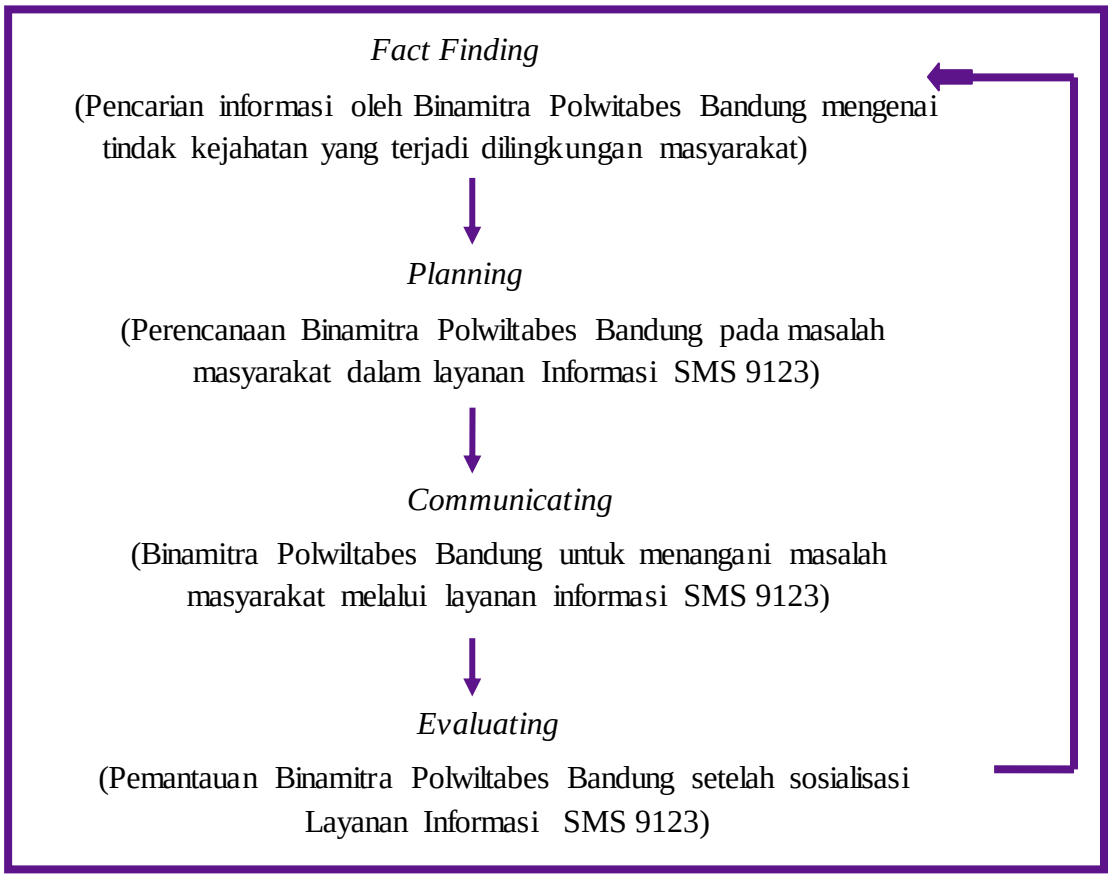
Gambar 1.2
Model Proses *Public Relations*



Sumber : Diadaptasi dari Cutlip and Center

Penjabaran gambar diataspun di aplikasikan oleh peneliti seperti gambar dibawah ini:

Gambar 1.3
Aplikasi Model Proses *Public Relations*



Sumber : Pemikiran Peneliti 2010

1.6 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana **kegiatan** yang dilakukan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat.

    a) Apa saja jenis kegiatan untuk mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?

    b) Berapa jumlah program dan waktu yang diperlukan untuk mendukung sosialisasi layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?

2. **Pesan** apa saja yang disampaikan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?

    a) Bagaimana Binamitra menentukan media mana saja yang akan digunakan sebagai media sosialisasi layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat dalam penyampaian pesan?

    b) Apakah pihak tersebut terlibat dalam pelaksanaan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123?

3. **Proses komunikasi** apa yang digunakan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?

a) Materi/pesan apa saja yang disampaikan dalam mensosialisasikan Layanan Informasi SMS 9123?

4. Bagaimana **strategi** Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?
   a) Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?
   b) Adakah solusi untuk menyelesaikan hambatan tersebut?
   c) Apa yang menjadi tujuan dalam mensosialisasikan layanan Informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?

1.7 Subyek Penelitian dan Informan

1.7.1 Subyek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu baik mahkluk hidup, benda ataupun lembaga (instansi), yang sifat dan keadaannya (atributnya) akan diteliti. Dengan kata lain subjek penelitian adalah sesuatu yang di dalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian (Tatang M : 2009). Penelitian ini dilakukan di Polwiltabes Bandung dengan Subyek penelitian di dalam penelitian ini terdiri dari 4 orang.

1.7.2 Informan

Informan adalah seseorang yang mengetahui informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian (Moleong : 90). Sedangkan menurut *Webster.s New Colleagiate Dictiory* seorang informan adalah "seorang pembaca asli yang berbicara dengan mengulang kata-kata, frasa, dan kalimat dalam bahasa atau dialeknya sebagai model instansi atau sumber informasi". (Spradley,2006 : 36). Informan kunci dalam penelitian ini berjumlah 4 orang antara lainnya terdiri dari Kabag. Binamitra Polwiltabes Bandung, dan anggota-anggota Binamitra Polwiltabes Bandung yang terlibat dalam sosialisasi layanan informasi SMS 9123. Dapat dilihat seperti table dibawah ini:

Tabel 1.1

Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	AKBP SUHARNONO	KABAG. BINAMITRA POLWILTABES BANDUNG
2.	AKP LILIS NUNUNG	KASUBBAG KERMA BINAMITRA POLWILTABES BANDUNG
3.	AKP MARGARETHA	KASUBBAG BIMMAS BINAMITRA POLWILTABES BANDUNG
4.	AIPTU ADI MULYADI	BA. SUBBAG BIMMAS BINAMITRA POLWILTABES BANDUNG

Sumber : analisis peneliti, 2010

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dimana informan dijadikan sumber informasi yang mengetahui tentang masalah penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti, dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi yang akan diteliti. Selanjutnya, guna mengatasi kemelencengan dalam pengumpulan data maka di lakukan triangulasi informasi baik dari segi sumber data maupun triangulasi metode.

Data yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan. Selain itu, juga dilakukan *cross check* data kepada narasumber lain yang dianggap paham terhadap masalah yang diteliti. Sedangkan triangulasi metode dilakukan untuk mencocokkan informasi yang diperoleh dari satu teknik pengumpulan data (wawancara mendalam) dengan teknik yang lainnya (observasi partisipatif).

1.8 Metode Penelitian

Penelitian ini melakukan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, menurut Bodgan dan Taylor dalam Moleong, 2000 : 3. Menyatakan bahwa pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Hal

seperti ini juga dipertegas oleh Creswell (1998:14) yang mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang latar tempat dan waktunya alamiah.

Paradigma ini juga memungkinkan untuk dilakukan interpretasi secara kualitatif atas data-data penelitian yang telah diperoleh. Sehingga pengertian umum mengenai penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecendrungan yang tengah berlangsung.[6]

Mulyana (2002:147-148) menyebut penelitian kualitatif dalam ilmu komunikasi sebagai perspektif subjektif. Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sangat relevan dengan ciri-ciri dari penelitian yang berperspektif subyektif seperti;

1. sifat realitas yang bersifat ganda, rumit, semu, dinamis (mudah berubah-rubah), dikonstruksikan, dan holistik: pembenaran realitas bersifat relatif,
2. aktor (*subyek*) bersifat aktif, kreatif dan memiliki kemauan bebas, dimana prilaku komunikasi secara internal dikendalikan oleh individu sifat hubungan dalam dan mengenai realitas,

---

[6] http://bidanshop.blogspot.com/2010/01/penelitian-deskriptif-lengkap.html Pukul 05:03 AM

3. hubungan peneliti dengan subyek penelitian juga bersifat stara, empati, akrab, interaktif, timbal balik, saling mempengaruhi dan berjangka lama,
4. tujuan penelitian terkait dengan hal-hal yang bersifat khusus,
5. metode penelitian yang deskriptif,
6. analisis bersifat induktif,
7. otentisitas adalah kriteria kualitas penelitian subyektif, dan nilai, etika, dan pilihan moral peneliti melekat dalam proses penelitian. Hasil analisis kualitatif berupa perbandingan kondisi real di lapangan diperoleh dari pendapat-pendapat berbagai unsur yang terlibat langsung dalam sosialisasi layanan informasi SMS 9123.

1.9 Teknik pengumpulan Data

Teknik yang dipergunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam

   Adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapn itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (Moleong : 135).

Wawancara juga dimaksudkan untuk memverifikasikan khususnya pengumpulan data. Wawancara yang akan dilakukan secara terstruktur bertujuan mencari data yang mudah dikuantifikasi, digolongkan, diklasifikasikan dan tidak terlalu beragam, dimana sebelumnya peneliti menyiapkan daftar pertanyaan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara mendalam kepada Kabag. Binamitra Polwiltabes Bandung, anggota Binamitra Polwiltabes Bandung dan tambahan terdiri dari anggota-anggota Polwiltabes Bandung yang terlibat sebagai sumber informasi penelitian.

2. Observasi Partisipatif

   Yaitu Peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang diucapkan dan berpartisipasi dalam aktivitas yang diteliti (Susan Stainback:1998).[7]

[7] http://www.infoskripsi.com/Tip-Trik/Instrumen-dan-Teknik-Pengumpulan-Data.html Pukul 05:20 AM

3. Dokumentasi

   Catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya karya monumental dari seseorang. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Moleong, 2000: 161). Dokumentasi sendiri merupakan salah satu sumber pengumpul data dimana sumber dokumentasi ini diperoleh dari beberapa data/dokumen, laporan, buku, surat kabar dan juga beberapa bacaan lainnya yang mendukung penelitian ini.

b. Studi Pustaka

   Penulis mencari data dengan mengadakan penelaan terhadap buku-buku literatur, karya tulis yang bersifat ilmiah yang memiliki hubungan dengan permasalahn yang sedang diteliti.

c. *Internet Searching*

   Adalah salah satu fasilitas internet yang dijalankan melalui browser untuk mencari informasi yang kita inginkan. Internet Searching menampung database

situs-situs dari seluruh dunia yang jumlahnya milyaran halaman web, cukup dengan memasukkan kata kunci-nya maka *Internet Searching* akan menampilkan beberapa link situs yang disertai dengan keterangan singkat.

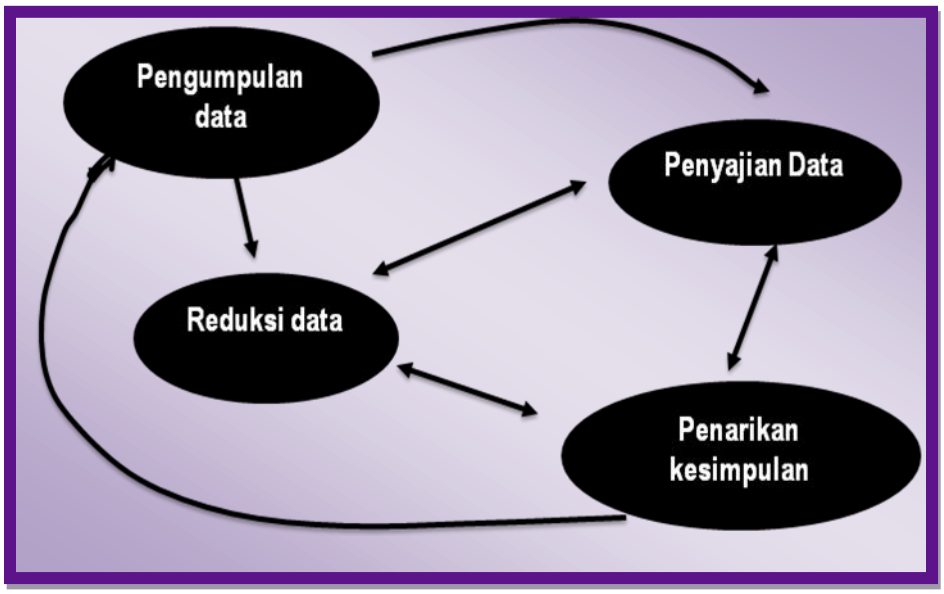
1.10 Teknik Analisa data

Analisis data menurut Patton (dalam Moleong, 1980 : 268), adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan urutan dasar. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sepanjang penelitian berlangsung. Hal ini dilakukan melalui deskripsi data penelitian, penelaahan tema-tema yang ada, serta penonjolan-penonjolan pada tema tertentu (Creswell, 1998:65).

Teknik analisis data dilakukan sepanjang proses penelitian sejak penelitian memasuki lapangan untuk mengumpulkan data. Terkait dengan itu, teknik analisis data yang akan ditempuh peneliti melalui tiga tahap yakni: reduksi data, penyajian (*display*) data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Seperti digambarkan dibawah ini model Komponen-komponen analisis data: Model Interaktif.

Gambar 1.4

Komponen-komponen analisis data: Model Interaktif



Sumber: Miles & Huberman (1992:20)

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut:

- *Tahap pertama "***Reduksi Data***"* : Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikelompokkan sesuai topik masalah.
- *Tahap kedua* "**Pengumpulan Data**" : Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

- *Tahap ketiga "***Penyajian Data***"* : Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti.
- *Tahap keempat "***Penarikan Kesimpulan***"* : Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian.
- *Tahap kelima "***Evaluasi***"* : melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari fokus penelitian.

Tahapan-tahapan dalam analisis data di atas merupakan bagian yang tidak saling terpisahkan, sehingga saling berhubungan antara tahapan yang satu dengan yang lain. Analisis dilakukan secara kontinyu dari awal sampai akhir penelitian, untuk mengetahui Srategi Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan informasi *Short Message Service* (SMS) 9123 pada masyarakat.

1.11 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.11.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan Penelitian di Bagian Binamitra Polwiltabes Bandung. Yang berada di Jalan merdeka no. 18 - 20 Bandung. Telp. (022) 4219312. Website http://polwiltabesbandung.com.

1.11.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan selama 5 bulan, terhitung mulai dari bulan Februari 2010 hingga Juli 2010. Berikut ini tabel penelitian dari pada peneliti sampai dengan Sidang:

Tabel 1.2

Jadwal Penelitian

Bulan	**Februari**				**Maret**				**April**				**Mei**				**Juni**				**Juli**				**Agustus**			
Kegiatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul																												
Judul di ACC																												
Penulisan Bab 1 Serta Bimbingan																												
Seminar UP																												
Revisi UP																												
Penulisan Bab II Serta Bimbingan																												
Penulisan Bab III Serta Bimbingan																												
Sidang Kompreshif																												
Pengumpulan data Polwiltabes																												
Wawancara																												
Analisis Data Bimbingan																												
Penuisan Bab IV Serta Bimbingan																												
Penulisan Bab V Serta Bimbingan																												
Penyusunan Skripsi																												
Sidang kelulusan																												
Wisuda																												

Sumber : Agenda Peneliti, 2010

1.12 Sistematika Penulisan

Dalam usaha memberikan gambaran secara sistematis, peneliti membagi susunan skripsi ke dalam lima bab, yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada Bab 1 peneliti menguraikan Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah. Maksud dan Tujuan Penelitian. Kegunaan Penelitian. Kerangka Pemikiran. Pertanyaan Penelitian. Subyek dan Informan. Metode Penelitian. Teknik Pengumpulan Data. Teknik Analisis Data. Lokasi dan Waktu Penelititan. Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti mencoba meninjau permasalahan dari aspek teoritis dalam mengkaji tinjauan mengenai komunikasi meliputi; pengertian komunikasi, tujuan komunikasi, komponen-komponen komunikasi, proses komunikasi dan Tinjauan tentang komunikasi organisasi. Tinjauan mengenai *Public Realtions* meliputi: pengertian *Public Realtions*, tujuan *Public Realtions*, proses *Public Realtions*, fungsi *Public Realtions*. Tinajuan tentang strategi. Pengertian tentang sosialisasi. Tinjauan tentang

layanan informasi. Tinjauan tentang layanan informasi SMS 9123 Polwiltabes Bandung.

BAB III OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini peneliti memberikan gambaran tentang sejarah Polwiltabes Bandung, visi misi Polwiltabes Bandung, lambing dan arti lambing Polwiltabes Bandung, struktur organisasi Polwiltabes Bandung, struktur organisasi Binamitra Polwiltabes Bandung, *job description*. Sarana dan prasarana. Sekilas tentang layanan SMS 9123.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan mengenai Deskripsi Analisis Hasil Identitas Informan. Deskripsi Analisis Hasil Penelitian. Deskripsi Pembahasan Hasil Penelitian**.**

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini, Peneliti menguraikan mengenai kesimpulan dan saran yang diproleh dari keseluruhan hasil penelitian yang sudah dilakukan.