BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian mengenai permasalahan yang telah dirimuskan pada Bab I, yaitu Strategi Binamitra Polwiltabes Bandung dalam Mensosialisasikan Layanan Informasi *Short Message Service* (SMS) 9123 pada Masyarakat.

Fokus penelitian ini adalah Strategi Binamitra Polwiltabes Bandung sebagai juru penerangan dan penyuluhan Polwiltabes Bandung. Yang dikaitkan kepada beberapa indikator dari strategi, dari sini dapat terlihat bagaimana strategi dalam mensosialisasikan layanan informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat.

Dengan jumlah Informan dalam penelitian terdiri dari Informan Kunci yaitu KABAG (Kepala Bagian) Binamitra Polwiltabes Bandung AKBP SUHARNONO NW, S.H., M.H. dan 3 orang anggota Binamitra Polwiltabes Bandung, yakni AKP LILIS NUNUNG sebagai KASUBBAG KERMA, AKP MARGARETHA, S.W. sebagai KASUBBAG BIMMAS dan AIPTU ADI MULYADI sebagai BA. SUBAG. BIMMAS.

Untuk tahap analisis, yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan analisis data yang

dilakukan sendiri oleh peneliti. Untuk dapat mengetahui bagaimana strategi Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat. *Pertama*, menyusun daftar untuk pertanyaan wawancara berdasarkan *indicator* strategi yang akan ditanyakan kepada informan sebagai narasumber. *Kedua*, melakukan wawancara mendalam dengan kepala bagian Binamitra Polwiltabes Bandung dan anggota Binamitra Polwiltabes Bandung yang ikut serta dalam sosialisasi. *Ketiga*, melakukan observasi partisipatif dilapangan untuk melihat secara langsung sosialisasi layanan informasi SMS 9123 pada masyarakat, pada saat Pertandingan Bola Volly tingkat polda Jabar di Gor Padjadjaran. *Empat*, memindahkan data penelitian yang berbentuk daftar dari semua pertanyaan yang diajukan kepada informan.

4.1 Deskripsi Analisis Hasil Identitas Informan

Semua informan dalam penelitian ini tidak merasa keberatan untuk disebutkan namanya, adapun informan penelitian ini sebagai berikut:

(1) AKBP SUHARNONO NW, S.H., M.H. (KABAG. BINAMITRA POLWILTABES BANDUNG)

Pria kelahiran Bandung pada 5 September 1961 ini adalah seorang Kepala Bagian (Kabag) Binamitra Polwiltabes Bandung. Informan satu ini bertempat tinggal di Cimahi Bandung, dengan pendidikan terakhir beliau S2 Hukum tepatnya di UNLA Bandung.

Peneliti memilih AKBP Suharnono sebagai informan kunci karena ia sebagai Kabag, sehingga peneliti berfikir ia lah yang mengetahui semua informasi yang peneliti butuhkan walaupun tidak menutup kemungkinan ada pihak-pihak lain yang lebih mengetahuinya.

Awal bertemu dengan ia, peneliti merasa takut karena mimic muka ia yang sangar mungkin karena memakai seragam polisi, peneliti dan 1 orang teman memperkenalkan diri dengan ia. Sebelumnya peneliti sudah membuat janji dengan ia untuk bertemu dikantor Binamitra Polwiltabes Bandung untuk mendiskusikan masalah judul penelitian, dan didalam sms itupun ia mempersilakan peneliti untuk dating langsung ke kantor disaat ia sedang ada waktu luang/tidak sibuk. Tetapi dengan sejalannya waktu ternyata Pak nono (Panggilan ia) orang yang baik, walaupun agak tegas, galak, tetapi tetap cuek dan agak rada gaul sedikit kalau berbicara. Selama peneliti menjalani proses penelitian dan wawancara, Bapak Nono adalah informan yang pertama kali peneliti wawancara dan berdiskusi ketika sebelum dan ketika peneliti dilapangan, beliau awalnya sangat sulit untuk ditemui karena kesibukan dan jadwal kerja yang padat, tetapi akhirnya peneliti dapat menemuinya pada sore hari dengan teman yang sama-sama penelitian di Polwiltabes Bandung. Ia sangat mempermudah peneliti dalam memberikan informasi dan data yang peneliti butuhkan dan kapan saja asalkan tidak mengganggu kesibukan ia dalam penulisan skripsi ini. Dengan penampilan yang tinggi, besar, dengan wajah yang

sangat tegas, ia dalam berbicara tidak menjaga jarak dengan peneliti, sehingga peneliti sangat senang berdiskusi tentang layanan informasi SMS 9123, ia mencerminkan sosok yang serius, galak dan humoris. Pak Nono mencerminkan akademi yang selalu terbuka dan blak-blakan ketika peneliti menanyakan tentang layanan informasi SMS 9123 ini dan tidak segan-segan menceritakan mengenai isi sms-sms iseng yang menjadi hambatan dalam layanan informasi SMS 9123 ini. Kata ia sms-sms iseng itu juga sering masuk ke nomer pribadi ia karena pak nono membuka akses sms untuk masyarakat ke nomer pribadinya, beliau terkadang memperlihatkan HP nya untuk peneliti baca dan ternyata memang banyak sms iseng yang masuk ke ia, tetapi kata ia "Saya mah cuekin aja kalo sms iseng gini, abis kalau di telepon tidak di angkat, jadi saya tidak pernah bls sms-sms iseng, dan ia pun bilang kenapa yang sms ke saya orang-orang yang butuh bantuan saja ya? Kenapa gak nanya pak nono perlu bantuan tidak?." Dan saya pun tertawa karena ucapan ia.

(2) AKP LILIS NUNUNG (KASUBBAG KERMA)

Ibu Lilis Nunung lahir di Bandung, 20 Desember 1963, informan ini adalah seorang polwan (polisi wanita) selama 24 tahun mengabdikan diri untuk negara Indonesia ini. Ia bekerja di Polwiltabes Bandung sudah 4 Tahun, dan sekarang ia menjabat sebagai KASUBBAG KERMA di Binamitra Polwiltabes Bandung.

Tugas ia di Binamitra Polwiltabes Bandung adalah pembantu Kabag Binamitra yang bertugas: bertanggung jawab kepada Kabag Binamitra. Merumuskan dalam mengembangkan prosedur tata cara kerja tetap pada pelaksanaan pembinaan dan penyuluhan. Mengatur dan penyelenggaraan pelaksanaan operasional Binamitra. Membuat rencana kegiatan Subbag Kerma. Melaksanakan koordinasi internal dengan Kasubbag Bimmas dan Kasubbag satfung lainnya. Melaksanakan koordinasi eksternal lintas sektoral ssesuai dengan kebutuhan tugas. Melaksanakan tugas-tugas penyuluhan dan pembinaan. Melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai dengan kebutuhan dan perintah. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas.

Dengan pengalaman yang didapat, ia sangat mengerti dan tahu bagaimana mensosialisasikan kegiatan-kegiatan Polwiltabes Bandung. Oleh sebab itu peneliti memilih beliau sebagai informan penelitian dalam skripsi ini.

Peneliti mempunyai kesan terhadap informan penelitian yang satu ini pertamakali cenderung takut namun setelah peneliti melakukan proses perkenalan kepada Ibu Lilis pertama kali di GOR PADJAJARAN pada saat Pertandingan Bola Volly Tingkat Polda Jawa Barat pada tanggal 06-09-2010 terbantahkan karena Ibu Lilis sangat baik, ramah dan terbuka tetapi sangat teliti. Ketika peneliti melakukan proses wawancara serta dialog dengan ia, pribadi yang tegas peneliti tangkap pada sosok Ibu Lilis, sifat keterbukaan ia tentang

penelitian ini sangat membantu dalam memperoleh data dan informasi yang peneliti butuhkan, dan ia tidak segan-segan memberikan semua informasi dan data yang peneliti butuhkan. Pada saat proses wawancara beliau mengatakan "Dalam menjaga keamanan kota bandung bukan hanya saja tugas polisi tetapi masyarakat juga dalam menjaga kota bandung yang aman dan tentram. Ia sangat perhatian kepada peneliti sehingga ia meminta alamat tempat tinggal peneliti." Setelah proses wawancara peneliti meminta tanda tangan ia, ia saking ingin membantu peneliti, ia pun memeriksa hasil ketikan wawancara dengan ia, bila ada kata-kata yang salah ia benarkan dan ditambahkan kembali dengan kalimat yang lebih bagus. Peneliti berharap masih bisa berkomunikasi dan silahturahmi dengan ia walaupun penelitian ini sudah selesai.

(3) AKP MARGARETHA, S.W. (KASUBBAG BIMMAS)

Ibu Margaretha lahir di Subang pada tanggal 27 bulan 02 tahun 1967. Dan bertempat tinggal di Jl. Bumi Asih No. 26 Cipamokolan Bandung. Beliau menjabat sebagai KASUBBAG BIMMAS di Binamitra Polwiltabes Bandung selama 6 Bulan.

Dengan tugas ia sebagai berikut: Bertanggung jawab kepada Kabag Binamitra. Merumuskan dan mengembangkan prosedur tata cara kerja tetap pada pelaksanaa pembinaan dan penyuluhan. Mengatur dan penyelenggaraan pelaksanaan operasional Binamitra. Membuat

rencana kegiatan Subbag Bimmas. Melaksanakan koordinasi internal dengan Kasubbag Kerma dan Kasubbag satfung lainnya. Melaksanakan koordinasi eksternal lintas sektoral sesuai dengan kebutuhan tugas. Melaksanakan tugas-tugas penyuluhan dan pembinaan. Melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai dengan kebutuhan dan perintah. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas.

Peneliti memilih AKP Margaretha sebagai informan ini, karena beliau mengetahui hal-hal yang ada hubungan dalam penelitian ini. Informan peneliti ini sangat ramah, baik, perhatian, teliti dan terbuka. Ketika proses wawancara dan dialog berlangsung informan penelitian yang satu ini sangat antusias dan sangat membantu peneliti dalam memberikan informasi dan data yang peneliti butuhkan. Informan peneliti ini berbicara tegas dengan gaya yang terbuka sehingga peneliti merasa nyaman saat berdiskusi dengan ia.

Melihat sosoknya beliau sangat keibuan, terlihat dari beberapa anggotanya yang memanggil ia dengan sebutan "BUNDA". Ia sangat *welcome* sekali dengan peneliti. Selagi proses wawancara berlangsung ia sangat terbuka dalam memberikan informasi, walaupun ia sangat sibuk tetapi ia sangat baik sekali masih mau menerima peneliti untuk melakukan wawnacara padahal itu sudah jam pulang kerja, ia sambil mengetik tugas dikomputer sambil menjawab semua pertanyaan yang peneliti ajukan kepada ia.

Setelah wawancara selesai peneliti ingin memberikan sesuatu tanda ucapan terimakasih kepada ia, tetapi ia mengatakan "akh, apa ini, gak usah-gak usah, kalau sudah bekerja boleh ngasih ke saya, ini duit masih dari orang tua mau ngasih-ngasih." Ucapan ia sangat menyentuh peneliti dan peneliti tidak akan melupakan ia dan berharap ia pun tidak melupakan peneliti. Sambil berpamitan untuk pulang peneliti sambil mencium tangan ia berkata semoga sukses yah dan dicium pipi kiri dan kanan peneliti oleh ia. Peneliti berharap semoga selesai penelitian ini peneliti dengan ia masih dapat menjaga silaturahmi, amin.

(4) AIPTU ADI MULYADI (BA. SUBAG. BIMMAS)

AIPTU Adi Mulyadi lahir Bandung, 15 Mei 1965 dan bertempat tinggal di Jl. Cicucang No. 56 Rt 03/Rw 08 Bandung. Dan ia menjabat sebagai BA. SUBBAG BIMMAS. Peneliti memilih ia karena peneliti melihat bapak polisi yang satu ini lama bekerja di Polwiltabes Bandung kurang lebih 21 Tahun. Sehingga informan ini menungkinkan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Informan yang satu ini sangat baik dan terbuka ketika peneliti bertemu menanyakan apa boleh penelitian di Binamitra Polwiltabes Bandung ini, kemudian ia dengan antusiasnya mengatakan "boleh saja mbak, disini bahkan ada yang pernah syuting juga disini mahasiswa-mahasiswa." Dalam proses wawancara mendalam dengan beliau sangat membantu peneliti dalam segala hal.

Beliau selalu mempersilakan peneliti dateng ke kantor untuk menanyakan informasi yang ingin peneliti tanyakan. Ia sangat antusias dengan apa yang peneliti lakukan terutama mengenai penelitian dengan meminta hasil penelitian nanti dengan mengatakan "Nanti saya minta 1 hasil skripsi yah mba buat di kantor, hasil penelitiannya tidak akan digunakan untuk kepentingan lainnya koq, dijaga kerahasiaannya."

4.2 Deskripsi Analisis Hasil Penelitian

Polwiltabes Bandung merupakan Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung, berdirinya Polwiltabes Bandung, dimulai pada tahun 1966. Sesuai dengan Visi dan Misi Kapolda Jabar yang di Implementasikan pada pelaksanaan tugas dijajaran Polwiltabes Bandung adalah terwujudnya Postur Polri Polwiltabes Bandung yang profesional, bermoral dan modern serta dapat dipercaya masyarakat tahun 2014 juga dapat sebagai pelindung, pengayom dan pelayanan masyarakat yang terpercaya dalam memelihara Kamtibmas dan penegakan hukum secara mampu mendukung upaya Pemerintah Kota Bandung menjadi Kota yang termaju dan untuk mewujudkan cita-cita dimaksud maka Polwiltabes Bandung memberikan pelayanan prima. Sebagai suatu instusi pemerintah, sangat diperlukan sekali pendapat dan penilaian yang datangnya dari masyarakat untuk Polwiltabes Bandung itu sendiri.

Fungsi Binamitra di Polwiltabes Bandung sangat membantu Polwiltabes Bandung itu sendiri dalam hal melaksanakan pembinaan kesadaran hukum dan

ketaatan masyarakat kepada hukum dan perundang-undangan yang berlaku serta menjadikan masyarakat agar mampu mengamankan dirinya sendiri dan lingkungan. Selain itu Binamitra Polwiltabes Bandung sebagai juru penerangan Polwiltabes Bandung, bisa dikatakan Binamitra sebagai humasnya Polwiltabes Bandung bila dilihat dari peran Binamitra adalah Segala usaha dan kegiatan sebagai pengayom, pelindung, pembimbing, pendorong, pengarah, pelayan dan penggerak masyarakat.

Sehingga demi menjaga agar penilaian dari masyarakat bernilai positif, maka diperlukan seorang humas yang dapat mengatur strategi humas untuk Polwiltabes Bandung untuk bisa membangun dan tetap menjaga kepercayaan masyarakat kepada polisi. Karena salah satu fungsi daripada humas adalah menciptakan kesan yang positif terhadap lembaga, instansi, organisasi atau perusahaannya.

Menurut Maria (2002 : 31) *public relations* merupakan, satu bagian dari satu nafas yang sama dalam organisasi tersebut, dan harus memberi identitas organisasinya dengan tepat dan benar serta mampu mengkomunikasikannya sehingga publik menaruh kepercayaan dan mempunyai pengertian yang jelas dan benar terhadap organisasi tersebut. Hal ini sekedar memberikan gambaran tentang fungsi *public relations* yaitu:

a. Kegiatan yang bertujuan memperoleh itikad baik, kepercayaan, saling adanya pengertian dan citra yang baik dari publik atau masyarakat pada umumnya.

b. Memiliki sasaran untuk menciptakan opini publik yang bisa diterima dan menguntungkan semua pihak.
c. Unsur penting dalam manajemen guna mencapai tujuan yang spesifik, sesuai harapan publik, tetapi merupakan kekhasan organisasi atau perusahaan. Sangat penting bagaimana organisasi memiliki warna, budaya, citra, suasana, yang kondusif dan menyenangkan, kinerja meningkat, dan produktivitas bisa dicapai secara optimal.
d. Usaha menciptakan hubungan yang harmonis antara organisasi atau perusahaan dengan publiknya, sekaligus menciptakan opini publik sebagai efeknya, yang sangat berguna sebagai input bagi organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.

Dapat disimpulkan bahwa *public relations* lebih berorientasi kepada pihak perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya. Dengan singkat dapat dikatakan bahwa fungsi *public relations* adalah memelihara, mengembang tumbuhkan, mempertahankan adanya komunikasi timbal balik yang diperlukan dalam menangani, mengatasi masalah yang muncul, atau meminimalkan munculnya masalah (Black, 2002).

Berdasarkan fungsi humas diatas maka secara otomatis humas memiliki peranan yang sangat penting. Adapun Rincian tugas dari Binamitra Polwiltabes Bandung adalah sebagai berikut:

a. Mengatur penyelenggaraan dan mengawasi/mengarahkan pelaksanaan penyuluhan masyarakat dan pembinaan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa oleh satuan-satuan yang berkompeten.
b. 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 ketaatan warga masyarakat pada hukum dan peraturan perundang-undangan, pengembangan pengamanan swakarsa kondusif bagi pelaksanaan tugas Polri.
c. Meningkatkan kemapuan Babinkamtibmas dalam rangka peningkatan fungsi dan perannya.
d. Pendataan sasaran Bimmas dan penyempurnaan piranti lunak (data statis dinamis).

Selain itu hasil penelitian ini didapatkan dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan sebagai narasumber, yaitu Kabag Binamitra Powliltabes Bandung dan Anggota Binamitra Powliltabes Bandung, selain wawancara mendalam peneliti juga melakukan observasi partisipatif dilapangan.

Peneliti tidak pernah menilai benar atau salah jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Peneliti memberikan kebebasan kepada informan untuk memberikan pemahamannya atas pertanyaan peneliti. Hal ini dilakukan dengan asumsi bahwa berdasarkan isi pembicaraan inilah akan dapat ditangkap makna

yang dipahami oleh para informan. Asumsi ini didasari pemikiran bahwa makna yang diberikan seorang individu atas suatu realitas, termasuk satu konsep atau kata, akan tergambarkan dari bagaimana mereka mengapresiasikan makna tersebut dalam hidup sehari-hari.

Saat melakukan wawancara dengan semua informan, peneliti sengaja memilih ruangan untuk wawancara yang terpisah dari calon informan lain. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa jika calon informan lain telah mendengar jawaban rekannya atas pertanyaan yang peneliti ajukan, kemungkinan besar jawaban yang akan ia berikan akan '*terkontaminasi*' dengan jawaban rekannya yang telah ia dengar sebelumnya.

Jarak yang terpisah ini juga memungkinkan bagi mereka untuk memberikan jawaban yang lebih bebas dan terbuka, karena jika rekannya dapat mendengar jawabannya, tidak tertutup kemungkinan informan akan merasa sungkan menjawab apabila ia tidak yakin dengan jawabannya sendiri. Semua wawancara yang dilakukan peneliti dengan menulis jawaban pada pedoman wawancara tapi sebelumnya peneliti minta persetujuan terlebih dahulu dari para informan.

Langkah pertama yang peneliti lakukan sebelum mewawancarai para informan adalah meminta informasi/identitas diri, mengenai pekerjaan. Dalam hal ini peneliti menetapkan jumlah yang menjadi informan dalam penelitian ini sebanyak 4 orang, yang terdiri dari 4 orang informan kunci sebagai narasumber penelitian ini.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada informan, peneliti mendapatkan hasil penelitian bahwa Binamitra Polwiltabes Bandung sudah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Peneliti mencoba menganalisa berdasarkan data-data yang didapat melalui wawancara mendalam dengan 4 orang informan.

Untuk mengetahui Strategi Binamitra Polwiltabes Bandung Dalam Mensosialisasikan Layanan Informasi *Short Message Service* (Sms) 9123 Pada Masyarakat dapat dilihat pada hasil analisa penelitian di bawah ini :

4.2.1 Kegiatan yang dilakukan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi partisipatif dengan informan, hasilnya bahwa sosialisasi layanan informasi SMS 9123 ini tidak ada sosialisasi secara khusus, tetapi disetiap kegiatan Polwiltabes Bandung layanan informasi SMS 9123 ini selalu di sosialisasikan. Hali ini diperkuat dengan peneliti setelah melakukan wawancara mendalam dengan AKBP SUHARNONO sebagai KABAG Binamitra Polwiltabes Bandung, yang memberikan informasi pada peneliti, dan proses dialog dilakukan di kantor Binamitra Polwiltabes Bandung : "SMS 9123 ini tidak ada sosialisasi khusus, tetapi di setiap kegiatan Polwiltabes Bandung, layanan Informasi *Short Message Service* 9123 ini selalu di sosialisasikan pada masyarakat."[1]

[1] Wawancara pada 03 Juni 2010

Kemudian wawancara mendalam dilanjutkan dengan informan kedua yaitu AKP LILIS NUNUNG sebagai KASUBBAG KERMA Bagian Binamitra Polwiltabes Bandung : "Sosialisasi layanan SMS 9123 ini tidak ada sosialisasi khusus tetapi disetiap waktu, kesempatan dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Polwiltabes Bandung mensosialisasikan layanan SMS 9123 ini kepada masyarakat."[2]

Peneliti melanjutkan pertanyaan lainnya pada informan penelitian "Apa saja jenis kegiatan untuk mensosialisasikan layanan informasi SMS 9123 pada masyarakat?". Selanjutnya informan ketiga yaitu AKP MARGARETHA, S.W. sebagai KASUBBAG BIMMAS Binamitra Polwiltabes Bandung menjawab :

> "Dengan mengadakan Sambang (ojek, anak-anak sekolah), penyuluhan, koordinasi, lewat apapun yang dilakukan kegiatan kita sampaikan, itu cara sosialisasi. Sambang kegiatan rutin yang dilakukan Bimmas Binamitra Polwiltabes Bandung."[3]

Informan lain, yakni AIPTU ADI MULYADI sebagai BA. SUBBAG BIMMAS Binamitra Polwiltabes Bandung, mengatakan Bahwa: "Dengan Melaunchingkan layanan informasi SMS 9123 ini pada masyarakat. Sosialisasi lewat mobil patrol jajaran Polwiltabes Bandung yang tercantum layanan SMS 9123."[4]

---

[2] Wawancara pada 10 Juni 2010
[3] Wawancara pada 14 Juni 2010
[4] Wawancara pada 16 Juni 2010

Berikut adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Binamitra Polwiltabes Bandung :

1. **Launching Layanan Informasi SMS 9123 Pada Masyarakat**

   Dengan melaunchingkan layanan SMS 9123 pada tanggal 30 Desember 2009 oleh Kapolda Jabar Irjen Pol Drs. TIMUR PRADOPO, SH. Pada masyarakat. Karena di era sekarang merupakan era globalisasi, dimana komunikasi dan transparansi serta membutuhkan sarana komunikasi modern dengan produk IT yang canggih. Polri kembali bekerjasama meluncurkan layanan pengaduan masyarakat melalui *Shorth Massage Servis* (SMS) nomor 9123, di era globalisasi penguasaan informasi dan teknologi sangat penting bagi instansi yang melayani masyarakat, termasuk Polri yang memiliki fungsi pelayanan, pelindung dan pengayom masyarakat. Untuk itu, Binamitra Polwiltabes Bandung sebagai divisi yang mempunyai fungsi humas mempunyai tugas untuk memberitahukan bahwa Polwiltabes Bandung sudah membuka layanan informasi tindak kejahatan, kritik dan saran. Layanan informasi ini dapat diketahui dengan cepat oleh masyarakat, termasuk informasi kinerja Polwiltabes Bandung apa saja kegiatan yang dilakukan Polwiltabes Bandung dan jajarannya dapat diketahui oleh masyarakat. Selain itu dengan melaunchingkan layanan informasi SMS 9123 ini merupakan wujud kerjasama dalam rangka menunjang tugas Polri dan meningkatkan layanan

kepada masyarakat melalui jasa telekomunikasi sebagai pelayanan pengaduan masyarakat melalui SMS 9123. Untuk itu, perlu wadah menyalurkan keluhan masyarakat dan pencari keadilan serta masyarakat pendamba layanan Polri. Layanan keluhan atau pengaduan via SMS 9123 ini, dapat diakses semua masyarakat dengan cara Ketik KOTA (spasi) ISI SMS lalu kirim ke nomor 9123. Karena dengan adanya layanan informasi SMS 9123 ini akan semakin mendekatkan komunikasi di tengah masyarakat. Hal ini diperkuat oleh peneliti dengan wawancara mendalam kepada Informan Kunci, yakni AKBP SUHARNONO KABAG Binamitra Polwiltabes Bandung, ia mengatakan bahwa :

> "Setelah di launchingkan layanan informasi kepolisian SMS 9123 ini pada tahun 2008 oleh Kapolda Jabar, layanan SMS 9123 ini tidak ada momentum khusus untuk mensosilisasikannya pada masyarakat. Tetapi secara kontinyu dan terus menerus di momentum apa saja yang ada konteks komunikasi antara polisi dengan masyarakat. Layanan SMS 9123 ini selalu disosialisasikan hal ini dilakukan agar masyarakat tidak perlu repot dateng ke kantor polisi untuk memberikan informasi tindak kejahatan, kritik dan saran tetapi melalui layanan SMS 9123 ini dapat di manfaatkan oleh masyarakat tersebut. Dan layanan SMS 9123 ini sangat mendukung dan membantu dalam menjalakan tugas dan fungsi polri."[5]

Informan ini mengatakan masyarakat terkadang kurang memberikan informasi yang jelas dimana alamat kejadiannya. Sehingga terkadang dihubungi kembali sudah tidak aktif nomer

[5] Wawancara pada 03 Juni 2010

yang bersangkutan. Dibawah ini ialah dokumentasi pada saat di launchingkan pertama kali oleh kapolda di BIP :

Gambar 4.1
Launching layanan informasi SMS 9123 oleh Kapolda Jabar Irjen Pol Drs. TIMUR PRADOPO, SH. Di Bandung Indah Plaza (BIP)



Sumber[6]

2. Bertatap Muka

Bertatap Muka atau lebih sering disebut sebagai kegiatan sambang (sambil hunting) yang dilakukan polisi ketika sedang bertugas diluar kantor dan apabila polisi itu sendiri bertemu masyarakat maka polisi tersebut akan memberitahukan kepada masyarakat bahwa polri mempunyai program baru yaitu layanan informasi SMS 9123. Binamitra Polwiltabes Bandung dituntut untuk bisa melakukan semua hal, dimana dalam kegiatan sosialisasi layanan

[6]http://www.google.co.id//www.pikiran-rakyat.com/image/Dlaunching sms 9123/ Pukul 09:15 AM

informasi SMS 9123 ini, Binamitra Polwiltabes Bandung bekerja sama dengan jajaran Polwiltabes Bandung. Karena disini antara Binamitra Polwiltabes Bandung dengan jajaran Polwiltabes Bandung memiliki fungsinya masing-masing. Untuk itu Binamitra Polwiltabes Bandung membuat pendokumentasian hal ini dilakukan untuk melihat apakah antusiasme dari masyarakat lebih baik atau tidak terhadap pelaksanaan kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Binamitra Polwiltabes Bandung. Sehingga masyarakat dapat memberikan informasi tindak kejahatan, kritik dan saran pada polisi tanpa harus mendatangin kantor polisi itu sendiri, tetapi bisa mengirimkan SMS ke 9123 dan polisi yang bertugas akan segera menindak lanjutinya. Karena apabila disengaja untuk mengumpulkan masyarakat itu sendiri kemudian mensosialisasikannya itu sangat sulit dan kurang memungkinkan, karena tidak mungkin didalam sosialisasi hanya beberapa menit, maksutnya disini tidak mungkin polisi hanya mensosialisasikan bahwa kepolisian mempunyai layanan informasi terbaru yaitu SMS 9123, setelah itu kegiatan sosialisasi selesai. Dibawah ini ialah dokumentasi pada saat pertandingan volley tingkat Polwiltabes Bandung dengan masyarakat pada saat pembukaan layanan informasi SMS 9123 disosialisasikan pada saat pembukaan :

Gambar 4.2
Sosialisasi Layanan Informasi SMS 9123 pada saat Upacara pembukaan pertandingan volly



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2010

3. Mobil patrol jajaran Polwiltabes Bandung

Sosialisasi layanan informasi SMS 9123 tidak hanya bertatap muka secara langsung tetapi menggunakan media sebagat alat bantu sosialisasi. Salah satunya menggunakan fasilitas mobil patrol jajaran Polwiltabes Bandung sebagai media sosialisasi, karena sosialisasi layanan Informasi SMS 9123 ini diadakan secara kontinyu dan terus menerus, diantaranya lewat mobil patrol jajaran Polwiltabes Bandung. Agar masyarakat dapat membacanya disetiap mobil patrol yang melintas dan agar masyarakat mengetahui bahwa polisi mempunyai layanan terbaru yaitu SMS 9123 sebagai layanan informasi kepolisian dimana masyarakat itu sendiri dapat menginformasikan tindak kejahatan, kritik dan saran kepada polisi dengan mengirimkan SMS 9123 pada polisi.

Begitupun menurut menurut AIPTU ADI MULYADI sebagai BA. SUBBAG BIMMAS saat diwawancara oleh peneliti, ia menjawab:

"Ada 2 program, yaitu : melalui radio swasta dan mobil-mobil patrol. Waktu yang diperlukan tak terbatas sampai dengan saat ini masih sosialisasi terutama diruangan sentra pelayanan kepolisian Polwiltabes Bandung masih dipampang spanduk layanan SMS 9123."[7]

Dibawah ini ialah salah satu contol mobil patrol Polwiltabes Bandung yang bertuliskan SMS 9123:

Gambar 4.3

Mobil Patroli Jajaran Polwiltabes Bandung



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2010

[7] Wawancara pada 16 Juni 2010

4. Patrol Berenti

Kegiatan lain yang dilakukan dalam mensosialisasikan layanan informasi SMS 9123 ini dengan Patrol berenti adalah polisi yang sedang bertugas diluar kantor sengaja mengobrol-ngobrol dengan masyarakat dan masyarakat tersebut diberi tahu mengenai layanan informasi SMS 9123 dengan membagikan flyer tersebut sebagai layanan informasi kepolisian. Sifat dari pada kegiatan yang dilakukan adalah Mensosialisasikan segala macam pelayanan kepada masyarakat yang menjadi publikya secara luas. Seperti AIPTU ADI MULYADI sebaga BA. SUBBAG BIMMAS Binamitra Polwiltabes Bandung mengatakan: "Sosialisasi lewat mobil patrol jajaran Polwiltabes Bandung yang tercantum layanan SMS 9123."[8] Kemudian AKBP SUHARNONO sebaga KABAG Binamitra Polwiltabes Bandung pun memperkuat dengan jawabannya sebagai berikut: "layanan sms 9123 ini tidak ada momentum khusus untuk mensosilisasikannya pada masyarakat. Tetapi secara kontinyu dan terus menerus di momentum apa saja yang ada konteks komunikasi antara polisi dengan masyarakat. Salah satunya dengan Bertatap muka, Sambang (sambil hunting), Patrol berenti (mengobrol-ngobrol dengan masyarakat dan masyarakat tersebut diberi tahu mengenai layanan informasi SMS

[8] Wawancara pada 16 Juni 2010

9123 tersebut)."[9] Dibawah ini ialah dokumentasi pada saat polisi yang sengaja mendatangi masyarakat untuk memberitahukan dan membagikan flyer layanan informasi SMS 9123 :

Gambar 4.4

Petugas Polisi yang sedang membagikan flyer ke masyarakat



Sumber[10]

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan pada informan terakhir yaitu AIPTU ADI MULYADI sebagai BA. SUBBAG BIMMAS, dengan pertanyaan: "Berapa jumlah program dan waktu yang diperlukan untuk mendukung sosialisasi layanan informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?". Ia pun menjawab : "Ada 2 program, yaitu : melalui radio swasta dan mobil-mobil patrol. Waktu yang diperlukan tak terbatas sampai dengan saat ini masih sosialisasi

[9] Wawancara pada 03 Juni 2010

[10] http://www.google.co.id/launching 20sms 9123//www.pikiran-rakyat.com/ Pukul 09:33 AM

terutama diruangan sentra pelayanan kepolisian Polwiltabes Bandung masih dipampang spanduk layanan SMS 9123." [11]

Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui bahwa ada layanan terbaru dari kepolisian, pernyataan ini diperkuat oleh AKP LILIS NUNUNG sebagai KASUBBAG KERMA Binamitra Polwiltabes Bandung, ia mengatakan: "Jumlah dan program dan waktu dalam mensosialisasikan SMS 9123 ini Tidak ada batasannya, adapun tujuannya hanya satu yaitu masyarakat mengetahui SMS 9123 dan menggunakannya sama dengan kebutuhan."[12] Dibawah ini contoh spanduk yang masih terpampang sampai dengan saat ini:

Gambar 4.5
Spanduk Launching SMS 9123



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2010

[11] Wawancara pada 16 Juni 2010
[12] Wawancara pada 10 Juni 2010

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

Pesan yang disampaikan dalam kegiatan yang dilakukan oleh Binamitra Polwiltabes Bandung adalah Masyarakat diminta untuk bersama-sama menjaga keamanan dan ketertiban kota bandung dengan menginformasikan kepada kepolisian bilamana terjadi tindak kejahatan ataupun kejadian yang ada konteksnya dengan kepolisian. Entah mengenai kritik maupun saran untuk polisi bisa mengirimkan SMS ke nomer 9123, sehingga masyarakat tidak perlu mendatangin kantor polisi.

Tetapi dalam aksi dan komunikasi untuk menangani masalah masyarakat melalui sosialisasi layanan informasi SMS 9123 pada masyarakat, dengan menitikberatkan kepada perkembangan ilmu komunikasi yang semakin cepat mengalami kemajuan di era globalisasi seperti sekarang ini.

Sehingga yang harus dipirkan ialah bagaimana pesan dikemas dan disampaikan pada masyarakat agar masyarakat itu sendiri mengerti apa yang disampaikan pada saat sosialisasi dilakukan. Komunikasi sendiri dapat didefinisikan sebagai interaksi sosial melalui pesan-pesan. (Gerbner dalam Harun, 1967 : 5.6)

Hasil dari wawancara mendalam dan dialog yang dilakukan peneliti, seperti dengan informan AKBP SUHARNONO, KABAG Binamitra Polwiltabes Bandung, ia menyatakan bahwa :

> "Masyarakat diminta untuk memberikan informasi tindak kejahatan yang terjadi di lingkungannya, atau memberikan kritik dan saran kepada

> polwiltabes bandung melalui layanan SMS 9123 selain itu pesan yang disampaikan juga mengenai permasalahan yang berkaitan dengan Kamtibmas. Tetapi dalam penginformasian kepada polisi kadang masyarakat kurang jelas dalam memberikan informasi, contoh : Dipati Ukur Ada Peredaran Miras/Narkoba. Sosialisasi ini salah satu merupakan Upaya Polri dalam rangka mewujudkan keamanan dan ketertiban yang kondusif dikalangan masyarakat."[13]

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara mendalam yang kemudian terjadi proses dialog dengan informan AKP LILIS NUNUNG, sebagai KASUBBAG KERMA Binamitra Polwiltabes Bandung, menyebutkan bahwa:

> "Masyarakat diminta ikut menjaga kamtibmas sehingga tidak terjadi tindakan kejahatan yang terjadi dilingkungan sekitar dan bila terjadi tindak pidana segera menginformasikan kepada pihak polisi melalui telepon langsung atau melaului layanan SMS 9123, karena keamanan dan ketertiban dilingkungan masyarakat juga menjadi tanggung jawab bersama."[14]

Informan lainnya AKP MARGARETHA sebagai KASUBBAG BIMMAS Binamitra Polwiltabes Bandung, mengatakan bahwa:

> "Menyampaikan kepada masyarakat, apabila ada permasalahan atau suatu informasi apapun bisa menginformasikan lewat SMS 9123. Bisa juga lewat media elektronik : sosialisasi dengan siaran langsung / dialog interaktif. Klo melakukan sambang penyampaian secara langsung karena bertatap muka."[15]

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan, "Media apa saja yang akan digunakan sebagai media sosialisasi layanan informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat dalam penyampaian pesan?" informanpun menjawab : "Media elektronik: tingkat jawa barat siaran bekerja sama dengan PJTV (selamat pagi, rutin dilakukan oleh pihak kepolisian) , Media cetak : patroli,

---

[13] Wawancara pada 03 Juni 2010
[14] Wawancara pada 10 Juni 2010
[15] Wawancara pada 14 Juni 2010

warta polisi. Dan lewat spanduk, sera lewat mobil-mobil patroli jajaran Polwiltabes Bandung."[16]

Ditengah kesibukannya, informan lain yaitu AIPTU ADI MULYADI sebagai BA. SUBBAG BIMMAS Binamitra Polwiltabes Bandung, menjawab pertanyaan penelitian : "Radio swasta, mobil patrol jajaran Polwiltabes Bandung, dan spanduk yang dipasang diruang SPK/ Sentra Pelayanan Kepolisian."[17]

Jawaban yang hampir sama ketika peneliti mewawancarai AKP LILIS NUNUNG di Ruang KASUBBAG KERMA Binamitra Polwiltabes Bandung, dengan hasil wawancara sebagai berikut :

> "Pada saat sosialisasi berlangsung bisa dibantu dengan media elektronik atau media cetak atau pembinaan dan penyuluhan kepada masyarakatnya secara langsung. Mobil patroli jajaran Polwiltabes Bandung, pembagian pamlfet/spanduk. Media elektronik : Radio (RASE FM, DELTA FM, OZ FM, LITA FM, ARDAN, DLL). Bahkan dilaksanakan secara langsung lewat radio di Polwiltabes Bandung sehingga terjadi dialog interaktif langsung antara polisi dengan masyarakat."[18]

Informan lainnya yaitu AKBP SUHARNONO sebagai KABAG Binamitra Polwiltabes Bandung, memaparkan bahwa:

> "Media ada, iyah sosialisasi layanan SMS 9123 ini melalui mobil sat. lantas (Patwal Polwiltabes Bandung SMS 9123 Ketik : Bandung (spasi) Isi Berita kirim ke 9123), melalui mobil tourist police (SMS 9123 Ketik : Bandung (spasi) isi berita)."[19]

Selanjutnya wawancara dilanjutkan dengan pertanyaan penelitian "Apakah ada pihak lain yang terlibat sosialisasi SMS 9123 pada masyarakat?" dan informan AKP MARGARETHA sebagai KASUBBAG BIMMAS Binamitra

---

[16] Wawancara pada 14 Juni 2010
[17] Wawancara pada 16 Juni 2010
[18] Wawancara pada 10 Juni 2010
[19] Wawancara pada 03 Juni 2010

Polwiltabes Bandung, pun memaparkan jawabannya sebagai berikut : "Seluruh jajaran Polwiltabes Bandung terlibat, karena ini tidak ada sosialisasi khusus sehingga di setiap kegiatan Polwiltabes Bandung, layanan informasi SMS 9123 ini selalu disosialisasikan."[20]

Dan jawaban yang sama pun peneliti dapatkan ketika mewawancarai AKP LILIS NUNUNG sebagai KASUBBAG KERMA Binamitra Polwiltabes Bandung, ia pun mengatakan: "Seluruh Polwiltabes Bandung dan jajaran."[21]

4.2.3 Proses komunikasi apa yang digunakan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara secara mendalam dan obseravsi partisipatif dengan informan, hasilnya bahwa proses komunikasi secara langsung yang dilakukan Binamitra Polwiltabes Bandung ketika sosialisasi layanan informasi SMS 9123 pada masyarakat, atau juga bisa menggunakan media sebagai alat bantu komunikasi. Sehingga proses komunikasi yang dilakukan untuk menyampaikan pesan dari sosialisasi itu dapat dimengerti dan diterima oleh masyarakat itu sendiri.

Seperti hasil wawancara dengan AKBP SUHARNONO sebagai KABAG Binamitra Polwiltabes Bandung, ia mengatakan:

> "komunikasi secara langsung, dalam arti disetiap kegiatan yang bertemu langsung antara polisi dengan masyarakat, polisi selalu memberikan himbauan pada masyarakat untuk menjaga kota bandung ini agar lebih

[20] Wawancara pada 14 Juni 2010
[21] Wawancara pada 10 Juni 2010

kondusif. Sehingga di perlukan orang yang handal dalam menyampaikan materi."[22]

Selanjutnya AIPTU ADI MULYADI sebagai BA. SUBBAG BIMMAS Binamitra Polwiltabes Bandung, pun menjawabnya dengan : "Komunikasi secara langsung dengan masyarakat, dengan memberitahukan iklan layanan Polri terhadap masyarakat."[23]

Peneliti melanjutkan pertanyaan lainnya pada informan ini "Jika begitu, Bagaimana proses awal berkomunikasi dengan masyarakat?" selanjutnya informan pun menjawab:

> "Polri yang bertugas di bagian binamitra yang mensosialisasikan kepada masyarakat karena itu cara termudah masyarakat menyampaikan pesan-pesan terhadap polri. Selain komunikasi secara langsung dalam mensosialisasikan layanan informasi SMS 9123 ini menggunakan media, antara lain : spanduk, mobil patrol dan radio swasta."[24]

Informan lainnya yaitu AKP MARGARETHA sebagai KASUBBAG BIMMAS Binamitra Polwiltabes Bandung, mengatakan bahwa: "proses awalnya lewat media elektronik bisa, dengan media cetak juga ada." Selanjutnya informan lainnya yaitu AKP LILIS NUNUNG sebagai KASUBBAG KERMA Binamitra Polwiltabes Bandung, menyatakan bahwa: "proses awalnya dengan polisi menjelaskan bahwa Polri mempunyai program terbaru mengenai pelayanan kepada masyarakat yaitu Layanan Informasi Kepolisian SMS 9123."[25]

Selanjutnya wawancara mendalam dilanjutkan dengan informan ini dengan pertanyaan: "Apakah mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan masyarakat berlangsung?", kemudian ia pun menjawab: "Tidak ada, hanya jika

[22] Wawancara pada 03 Juni 2010
[23] Wawancara pada 16 Juni 2010
[24] Ibid
[25] Wawancara pada 14 Juni 2010

akan mengumpulkan masyarakat harus dikoordinasikan dulu dengan aparat setempat sehubungan masyarakat mempunyai aktivitas kerja yang berbeda." Jawaban yang tidak jauh berbeda dengan informan AKP MARGARETHA sebagai KASUBBAG BIMMAS Binamitra Polwiltabes Bandung, ia menjawab: "Tidak ada kesulitan."[26]

Selanjutnya wawancara mendalam dilanjutkan dengan informan AIPTU ADI MULYADI sebagai BA SUBBAG BIMMAS Binamitra Polwiltabes Bandung, dengan pertanyaan: "Materi/pesan apa saja yang disampaikan dalam mensosialisasikan layanan SMS 9123?" Jawaban, ia pun: "Pesan-pesan yang ingin disampaikan kepada polri dari masyarakat dapat menghubungi polri secara langsung atau melalui layanan SMS 9123."[27]

Informan lainnya yaitu AKBP SUHARNONO sebagai KABAG Binamitra Polwiltabes Bandung, memaparkan bahwa: "Memberikan himbauan atau pemberitahuan bahwa kami polisi membuka fasilitas sms 9123 dalam rangka menyampaikan informasi kepolisian."[28]

4.2.4 Strategi Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat

Hasil dari wawancara mendalam yang dilakukan peneliti, seperti ilustrasi wawancara dengan informan AKBP SUHARNONO, sebagai KABAG Binamitra Polwiltabes Bandung, mengatakan bahwa: "Memberikan keyakinan kepada

[26] Wawancara pada 14 Juni 2010
[27] Wawancara pada 16 Juni 2010
[28] Wawancara pada 03 Juni 2010

masyarakat agar tidak ragu-ragu untuk memberikan informasi kepada polisi mengenai hal apa saja yang bisa dikirimkan masyarakat melalui layanan sms 9123 ini."[29]

Selanjutnya wawancara mendalam dilakukan oleh peneliti pada informan lainnya, AKP LILIS NUNUNG, sebagai KASUBBAG KERMA Binamitra Polwiltabes Bandung, menyatakan bahwa: "Salah satunya masyarakat dikumpulkan untuk mengetahui sosialisasi SMS 9123 dimana sebelumnya Polri berkoordinasi terlebih dahulu dengan aparat setempat dengan harapan pimpinan lebih mengarahkan dan mengetahuinya."[30]

Disela kesibukannya, AIPTU ADI MULYADI, sebagai BA. SUBBAG BIMMAS Binamitra Polwiltabes Bandung, peneliti mewawancarinya, ia menyatakan bahwa: "Dengan strategi yang dilakukan polri untuk sosialisasi SMS 9123 pada masyarakat melalui spanduk, mobil patrol, dan radio swasta."[31]

Kemudian peneliti menanyakan kembali kepada informan ini: "Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam mensosialisasikan layanan short message service (SMS) 9123 pada masyarakat?" ia pun menjawab: "Tidak ada hambatan dan tidak ada kesulitan, karena masyarakat menyambutnya dengan baik."[32]

---

[29] Wawancara pada 03 Juni 2010
[30] Wawancara pada 10 Juni 2010
[31] Wawancara pada 14 Juni 2010
[32] Ibid

Jawaban yang tak jauh berbeda dengan informan AKP MARGARETHA sebagai KASUBBAG BIMMAS Binamitra Polwiltabes Bandung, sambil mengetik tugas ia menjawab "Tidak ada hambatan selama ini, lancar saja."[33]

Berbeda pandangan ketika peneliti mewawancarai AKP LILIS NUNUNG sebagai KASUBBAG KERMA Binamitra Polwiltabes Bandung, hasil wawancara sebagai berikut:

> "Anggaran dalam rangka mensosialisasikan SMS 9123, contoh : Cetak Brosur, Cetak Blende, Cetak Spanduk, dll. Kendaraan sebagai alat pendukung pelaksanaan sosialisasi. Alat komunikasi pada saat sosialisasi. Tingkat kesadaran dari masyarakat kurang. Masyarakat kurang memahami dan tidak perduli."[34]

Informan lainnya yaitu AKBP SUHARNONO sebagai KABAG Binamitra Polwiltabes Bandung, memaparkan bahwa:

> "Hambatan tidak terlalu berarti. Hanya ada saja orang iseng yang tidak serius dalam memberikan informasi dalam kata lain hanya sms iseng. Tetapi polisi selalu menindaklanjutinya, misalkan dengan dateng langsung ke TKP, tetapi sudah sampai di TKP ternyata tidak ada kejadian apa-apa."[35]

Peneliti kemudian menanyakan kepada ia: "Adakah solusi untuk menyelesaikan hambatan tersebut?" Beliaupun memberikan jawaban sebagai berikut:

> "Solusinya dengan menggandeng kemitraan dengan masyarakat, karena masyarakat butuh polisi dan polisi butuh masyarakat sehingga polisi menggunakan momen-momen di acara yang bertemu langsung dengan masyarakat agar terjalin kerjasama yang baik dan masyarakat percaya penuh pada polisi."[36]

---

[33] Ibid
[34] Wawancara pada 10 Juni 2010
[35] Wawancara pada 03 Juni 2010
[36] Ibid

AKP LILIS NUNUNG sebagai KASUBBAG KERMA Binamitra Polwiltabes Bandung pun menambahi jawabannya sebagai berikut :

> "Sosialisasi dilakukan setiap saat, pada waktu sambang tentang layanan SMS 9123. Membagikan brosur pada masyarakat ditempat-tempat umum juga sebagai solusi agar masyarakat dapat membaca dan mengetahui cara dan menggunakan/mengirimkan SMS 9123 ini. Siaran langsung lewat Radio secara On Air."[37]

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaannya dengan informan ini: "Apa yang menjadi tujuan dalam mensosialisasikan layanan *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat?" Ia menjawab:

> "Untuk mempermudah masyarakat dalam menginformasikan / melaporkan kepada polisi mengenai tindak kejahatan sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi kantor polisi tetapi bisa lewat SMS 9123. Agar ada keberanian dari masyarakat untuk melaporkan tindak kejahatan, kritik dan saran pada polisi. Meminimalisir tingkat kejahatan di wilayah Jawa Barat. Masyarakat sebagai mitra polisi."[38]

Selanjutnya wawancara dilanjutkan dengan informan AIPTU ADI MULYADI sebagai BA SUBBAG BIMMAS, mengatakan: "Agar masyarakat berperan aktif dalam menciptakan kamtibmas yang kondusif dengan cara memberikan informasi sekecil apapun tentang kerawanan-kerawanan kamtibmas di lingkungan tempat tinggalnya."[39]

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan informan AKP MARGARETHA sebagai KASUBBAG BIMMAS, sebagai berikut: "Agar masyarakat itu lebih tepat, misalkan dia mengalami kejadian/mempunyai

---

[37] Wawancara pada 10 Juni 2010
[38] Ibid
[39] Wawancara pada 16 Juni 2010

permasalahan menyangkut kepolisian bisa langsung di informasikan lewat SMS 9123 dan langsung dijawab oleh operator dengan cepat."[40]

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Telah dibahas pada bab metode penelitian, bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dengan judul penelitian strategi Binamitra polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat. Dari hasil penelitian terlihat bahwa Strategi Binamitra Polwiltabes Bandung dalam melaksanakan berbagai macam kegiatan sosialisasi dapat dinilai cukup baik.

Hal ini terlihat dalam rangka mencapai kepercayaan masyarakat (*Trust Building*) telah digulirkan program "*Quick Wins*" yang terdiri dari 4 progam. Salah satunya : "*quick respon*" patroli samapta (cepat tanggap melayani permasalahan masyarakat). Program tersebut merupakan Tahap I dari perumusan Grand Strategi Polri 2005-2025. Yang dicanangkan harus sudah dapat dicapai pada tahun 2010, kemudian dilanjutkan ke tahap II *Partnership Building* / kerjasama yang erat dengan berbagai pihak (2010-2014) serta tahap III *Strive For Excellence*/pelayanan public yang unggul dan dipercaya masyarakat (2016-2025).

Hal diatas seperti dikatakan oleh AKBP SUHARNONO sebagai KABAG Binamitra Polwiltabes Bandung, ia 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

[40] Wawancara pada 14 Juni 2010

> 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).

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

Fact Finding atau pengumpulkan fakta atau data-data mengenai kebutuhan atau keperluan publiknya. Kemudian mendefinisikan permasalahan. 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.

Planning atau perencanaan Berdasarkan pada data-data dan definisi permasalahan, kemudian dibuat strategi perencanaan dan pengambilan keputusan untuk membuat kegiatan berdasarkan kebijakan organisasi yang juga disesuaikan dengan kepentingan dan kebutuhan publik. Hal tersebut merupakan bagian penting didalam usaha untuk memperoleh *Public Opinion* yang menguntungkan.

Dalam tahap ini *Public Relations* perlu sekali mengetahui tujuan dan cita-cita organisasi, lembaga, instusi atau perusahaan. Perencanaan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam menangani masalah masyarakat atau kamtibmas dinilai cukup baik dengan kegiatan sosialisasi layanan informasi SMS 9123 pada masyarakat.

Communicating, Dalam tahap ini harus mengkomunikasikan pelaksanaan program kegiatan sehingga mampu mempengaruhi sikap publiknya yang mendorong mereka untuk mendukung pelaksanaan program tersebut. 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.

Evaluating, Tahap ini melakukan penilaian terhadap hasil-hasil pelaksanaan program dari kegiatan, pelaksanaan kegiatan, pengkomunikasian, berhasil atau gagal yang terjadi dari kegiatan tersebut. Dengan pemantauan Binamitra Polwiltabes Bandung setelah kegiatan sosialisasi Layanan Informasi SMS 9123 pada masyarakat.

Mengenai definisi *Public Relations* menurut Maria (2002 : 31) *public relations* merupakan, satu bagian dari satu nafas yang sama dalam organisasi tersebut, dan harus memberi identitas organisasinya dengan tepat dan benar serta mampu mengkomunikasikannya sehingga publik menaruh kepercayaan dan

mempunyai pengertian yang jelas dan benar terhadap organisasi tersebut. Hal ini sekedar memberikan gambaran tentang fungsi *public relations* yaitu:

a) Kegiatan yang bertujuan memperoleh itikad baik, kepercayaan, saling adanya pengertian dan citra yang baik dari publik atau masyarakat pada umumnya.
b) Memiliki sasaran untuk menciptakan opini publik yang bisa diterima dan menguntungkan semua pihak.
c) Unsur penting dalam manajemen guna mencapai tujuan yang spesifik, sesuai harapan publik, tetapi merupakan kekhasan organisasi atau perusahaan. Sangat penting bagaimana organisasi memiliki warna, budaya, citra, suasana, yang kondusif dan menyenangkan, kinerja meningkat, dan produktivitas bisa dicapai secara optimal.
d) Usaha menciptakan hubungan yang harmonis antara organisasi atau perusahaan dengan publiknya, sekaligus menciptakan opini publik sebagai efeknya, yang sangat berguna sebagai input bagi organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.

Tahap **Kegiatan**, dimana disetiap kegiatan Polwiltabes Bandung, layanan informasi SMS 9123 ini selalu disosialisasikan kepada masyarakat, karena kegiatan sosialisasi layanan informasi SMS 9123 ini tidak ada sosialisasi secara khusus tetapi disetiap kegiatan Polwiltabes Bandung sosialisasi layanan informasi SMS 9123 selalu disosialisasikan, seperti: Bertatap muka, Sambang (sambil

hunting), Patrol berenti (mengobrol-ngobrol dengan masyarakat dan masyarakat tersebut diberi tahu mengenai layanan informasi SMS 9123 tersebut), Melaunchingkan layanan informasi SMS 9123 ini pada masyarakat, Sosialisasi lewat mobil patrol jajaran Polwiltabes Bandung yang tercantum layanan SMS 9123.

Selain itu Binamitra juga membuat dan menyusun laporan untuk pimpinan berupa: Dokumentasi foto/video diacara sosialisasi, Menyusun naskah dalam bentuk teks untuk dibacakan pada saat sosialisasi berlangsung. Hal ini sebagai bahan sajian dan informasi dari unit kerja dan masyarakat untuk membentuk opini publik yang positif bagi instansi.

Dengan melakukan kegiatan sosialisasi layanan informasi SMS 9123 pada masyarakat yang dilakukan oleh Binamitra Polwiltabes Bandung, ini membuktikan bahwa Polwiltabes Bandung sudah menajalankan salah satu misi Polri yaitu: ”Memelihara Kamtibcarlantas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran orang serta barang.”

Dengan Sifat mensosialisasikan segala macam kegiatan kepada masyarakat yang menjadi publikya secara luas dengan dana yang sudah tersedia untuk semua kegiatan yang dilakukan oleh Binamitra Polwiltabes Bandung yang sudah dianggarkan kedalam anggaran rutin.

Tahap **Penyampaian Pesan** daripada kegiatan yang dilakukan oleh Binamitra Polwiltabes Bandung Sebagai salah satu tugas Polri dalam memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, Polwiltabes Bandung sudah membuka layanan bagi masyarakat yang ingin memberikan saran

dan masukan bagi terpeliharanya situasi kamtibmas yang kondusif, serta tergelarnya polisi yang dipercaya masyarakat di semua bidang/aspek kehidupan dan tetap tegaknya hukum sebagai peran aktif masyarakat dalam pembangunan yang berwawasan keamanan.

Oleh sebab itu dalam penyampaian pesannya pada saat sosialisasi Binamitra meminta agar masyarakat berperan aktif dalam menciptakan kamtibmas yang kondusif dengan cara memberikan informasi sekecil apapun tentang keamanan dan ketertiban masalah di lingkungan tempat tinggalnya serta kritik dan saran kepada polisi melalui SMS 9123, sehingga masyarakat kapanpun dan dimanapun dapat menginformasikan kepada polisi tanpa harus mendatangi kantor polisi.

Penjelasan diatas diperkuat peneliti dengan mewawancarai AKBP SUHARNONO sebagai KABAG Binamitra Powliltabes Bandung, ia mengatakan:

> "Masyarakat diminta untuk memberikan informasi tindak kejahatan yang terjadi di lingkungannya, atau memberikan kritik dan saran kepada polwiltabes bandung melalui layanan SMS 9123 selain itu pesan yang disampaikan juga mengenai permasalahan yang berkaitan dengan Kamtibmas. Tetapi dalam penginformasian kepada polisi kadang masyarakat kurang jelas dalam memberikan informasi, contoh : Dipati Ukur Ada Peredaran Miras/Narkoba. Sosialisasi ini salah satu merupakan Upaya Polri dalam rangka mewujudkan keamanan dan ketertiban yang kondusif dikalangan masyarakat."[41]

[41] Wawancara pada 03 Juni 2010

Seperti menurut Gerbner, 1967: Komunikasi dapat didefinisikan sebagai interaksi sosial melalui pesan-pesan. (Harun, 1967 :5.6) Selain itu Hovland, Janis & Kelley, 1953, mengatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses melalui mana sesorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan merubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak). (Harun , 1953 : 5.6)

Dalam sosialisasi layanan informasi SMS 9123 pada masyarakat ini penyampaian pesan secara langsung dengan berbagai macam kegiatan Polwiltabes Bandung pada masyarakat seperti komunikasi langsung pada saat pembinaan, penyuluhan, sambang, patrol berenti yang dilakukan Binamitra Polwiltabes Bandung dan kapanpun yang ada konteks komunikasi antara polisi dengan masyarakat. Adapun Sifat adalah menyebar secara luaskan sosialisasi layanan informasi SMS 9123 dari Polwiltabes Bandung ke masyarakat dengan menggunakan bantuan media elektronik seperti: Radio swasta dengan siaran langsung sehingga masyarakat dapat berinteraktif dengan polisi secara langsung.

Melalui televise disiarkan secara live/on air. Selain itu menggunakan media cetak seperti: brosur, pamphlet, spanduk yang dipasang diruang SPK/ Sentra Pelayanan Kepolisian, serta mobil patrol jajaran Polwiltabes Bandung yang bertuliskan PATWAL POLWILTABES BANDUNG SMS 9123 KETIK BANDUNG (SPASI) ISI BERITA.

Hal itu senada dengan apa yang dikatakan AKP LILIS NUNUNG sebagai KASUBBAG KERMA, ia mengatakan:

> "Pada saat sosialisasi berlangsung, penyampaian pesan bisa dibantu dengan media elektronik atau media cetak atau pembinaan dan penyuluhan kepada masyarakatnya secara langsung. Mobil patroli jajaran Polwiltabes Bandung, pembagian pamlfet/spanduk. Media elektronik : Radio (RASE FM, DELTA FM, OZ FM, LITA FM, ARDAN, DLL). Bahkan dilaksanakan secara langsung lewat radio di Polwiltabes Bandung sehingga terjadi dialog interaktif langsung antara polisi dengan masyarakat." [42] Dibawah ini adalah contoh mobil Patwal jajaran Polwiltabes Bandung :

Gambar 4.6
Mobil Patwal (Patroli Wilayah) Sat. Lantas Polwiltabes Bandung yang mensosialisasikan layanan SMS 9123



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2010

[42] Wawancara pada 10 Juni 2010

Gambar 4.7
Mobil Samapta



Dokumentasi Peneliti, 2010

Dapat disimpulkan bahwa *public relations* dalam hal ini ialah Binamitra Polwiltabes Bandung, lebih berorientasi kepada pihak perusahaan/organisasi/instansi dalam meningkatkan kinerjanya. Dengan singkat menurut Edward L.Bernays humas memiliki fungsi sebagai berikut:

1. memberikan penerangan kepada publik,
2. melakukan persuasi kepada publik untuk mengubah sikap dan tingkah laku *public*
3. Upaya untuk menyatukan sikap dan perilaku suatu lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat, atau sebaliknya[43]

[43] http://id.wikipedia.org/wiki/Hubungan_masyarakat#cite_note-Rosady_Ruslan-4 Pukul 10:47 AM Pada Hari Selasa 6 Juli 2010

Tahap **Proses Komunikasi,** pada hakikatnya proses komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain. Pikiran itu bisa merupakan gagasan, informasi, opini, dan lain-lain. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati, Effendy (2000:111). Dalam hal ini peneliti mencoba melihat proses komunikasi yang dilakukan oleh Binamitra Polwiltabes Bandung pada saat kegiatan sosialisasi dilaksanakan komunikasi secara langsung dengan masyarakat, dengan memberitahukan iklan layanan Polri terhadap masyarakat.

Proses sendiri merupakan "Suatu rangkaian dari langkah-langkah atau tahap-tahap yang harus dilalui dalam usaha pencapaian tujuan. Proses komunikasi merupakan rangkaian dari langkah-langkah atau tahap-tahap yang harus dilalui dalam pengiriman informasi" (Wursanto, 2007: 154).

Dalam proses komunikasi yang dilakukan pada saat sosialisasi layanan informasi SMS 9123, proses komunikasinya menggunakan interkasi secara langsung yang mencakup kata-kata tertulis maupun lisan disetiap kegiatan yang bertemu langsung antara polisi dengan masyarakat. Selain itu proses komunikasi dalam mensosialisasikan layanan informasi SMS 9123 ini menggunakan media elektronik seperti Radio dan TV secara langsung pada saat siaran langsung sehingga dapat dialog interaktif secara langsung antara polisi dengan masyarakat itu sendiri. Dengan media cetak melalui brosur-brosur yang dibagikan polisi pada masyarakat.

Sebagai *Public Relations* yang baik harus memiliki beberapa strategi agar dapat menjangkau sasarannya baik internal maupun eksternal.[44] Seperti menurut Effendy dalam bukunya yang berjudul *Ilmu komunikasi teori dan praktek*, menyebutkan bahwa Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder, yaitu:

a. Proses komunikasi secara *primer*

Proses Komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan sesorang kepada orang lain dengan menggunakan *lambang (symbol)* sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu ”menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

b. Proses komunikasi secara *sekunder*

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. (Effendy, 2009 : 11.16).

Dengan tujuan masyarakat mengerti dan dapat memahami apa yang sudah disampaikan pada saat sosialisasi berlangsung. Seperti Menurut R. Wayne Pace, Brent D,Peterson, dan M. Dallas Burnett dalam (effendy, 2009 : 32), *Techniques*

[44] http://id.wikipedia.org/wiki/Strategi_Pukul_11:10 AM

for Effective Communications, menyatakan bahwa tujuan sentral komunikasi terdiri atas tiga tujuan utama, yaitu:

a. *To secure understanding,*

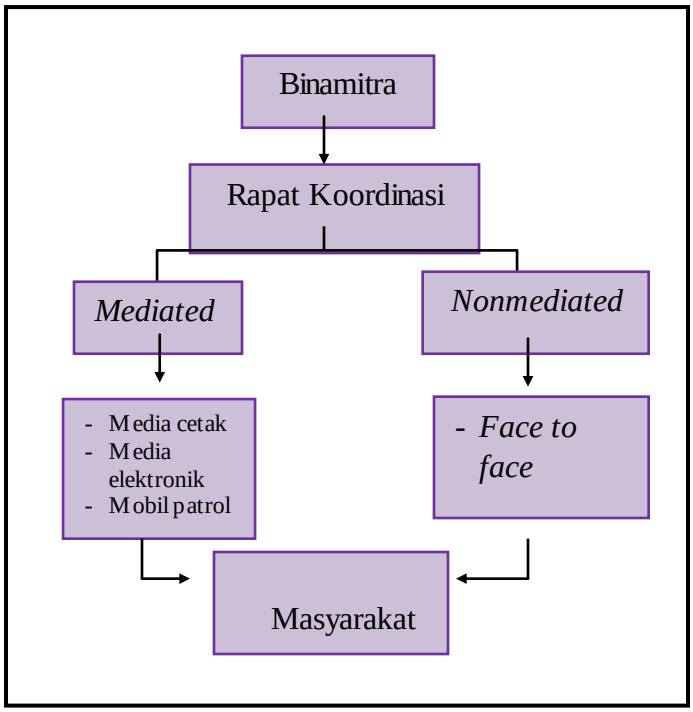
b. To establish acceptance,

c. To motivate action.

Pertama adalah *to secure understanding*, memastikan bahwa komunikan mengerti pesan yang diterimanya. Andaikata ia sudah dapat mengerti dan menerima, maka penerimaannya itu harus dibina *(to establish acceptanc*e). Pada akhirnya kegiatan dimotivasikan *(to motivate action).*

Proses Komunikasi yang dilakukan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan informasi SMS 9123 pada masyarakat, dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4.8
Proses Komunikasi Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan informasi SMS 9123 pada masyarakat



Sumber : Hasil Analisis Peneliti, 2010

Dari gambar 4.8 di atas dapat diketahui bahwa, dalam proses komunikasi yang dilakukan Binamitra dalam mensosialisasikan layanan informasi SMS 9123 pada masyarakat ini, sebelum mengadakan kegiatan sosialisasi diadakan rapat koordinasi terlebih dahulu antara Kabag Binamitra Polwiltabes Bandung dengan anggota Binamitra Polwiltabes Bandung, setelah rapat koordinasi itu selesai menghasilkan bahwa sosialisasi menggunakan *mediated* dan *nonmediated,* dimana didalam nonmadiated ini yang proses komunikasi dalam mensosialisasi ini menggunakan komunikasi langsung dengan bertatap muka, sambang

(sambil hunting), patrol berenti, semua kegiatan yang ada konteks komunikasi secara langsung antara polisi dengan masyarakat.

Sedangkan *mediated* menggunakan 2 media sebagai alat bantu sosialisasi yaitu media cetak, seperti: membagikan brosur kepada masyarakat, pamphlet, spanduk. *Mediated* elektronik menggunakan Radio dan Televisi sebagai media sosialisasi, selain itu sosialisasi menggunakan mobil patrol jajaran Polwiltabes Bandung. Pendekatan yang digunakan dalam proses belajar mengajar berupa pedekatan individual dan kelompok.

Tahap **Strategi** dalam mensosialisasikan layanan informasi SMS 9123 dilihat dari kegiatan, penyampaian pesan, proses komunikasi, adalah strategi Binamitra Polwiltabes Bandung sangat penting peranannya. Strategi Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan informasi SMS 9123 ini bertujuan agar masyarakat percaya dengan polri dalam hal menginformasikan keamanan dan ketertiban masyarakat dilingkungannya dan menilai positif tentang tugas dan fungsi polri itu sendiri. Sosialisasi ini melalui semua kegiatan yang ada kaitannya/konteks komunikasi antara polisi dengan masyarakat yang dilakukan Polwiltabes Bandung ataupun melalui media.

Hal tersebut senada dengan apa yang dikatakan AIPTU ADI MULYADI sebagai BA. SUBBAG BIMMAS Binamitra Polwiltabes Bandung, ia mengatakan: “Dengan strategi yang dilakukan polri untuk

sosialisasi SMS 9123 pada masyarakat melalui spanduk, mobil patrol, dan radio swasta." [45]

Dengan tujuan masyarakat dengan mudah menginformasikan kepada polisi mengenai kamtibmas atau kritik dan saran yang ada hubungannya dengan polisi melalui SMS 9123. Tugas Binamitra Polwiltabes Bandung sangat penting dalam hal menggandeng masyarakat, karena masyarakat butuh polisi dan polisi butuh masyarakat dalam hal menjaga keamanan dan tindakan kejahatan yang terjadi dilingkungan sekitar. Seperti yang dikatakan AKP LILIS NUNUNG sebagai KASUBBAG KERMA Binamitra Polwiltabes Bandung, pada saat wawancara berlangsung mengatakan:

> "Untuk mempermudah masyarakat dalam menginformasikan/melaporkan kepada polisi mengenai tindak kejahatan sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi kantor polisi tetapi bisa lewat SMS 9123. Agar ada keberanian dari masyarakat untuk melaporkan tindak kejahatan, kritik dan saran pada polisi. Meminimalisir tingkat kejahatan di wilayah Jawa Barat. Masyarakat sebagai mitra polisi."[46]

Dalam konteks strategi *Public Relations* mempunyai peran untuk membantu organisasi menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan dalam lingkungannya. *Public Relations* menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara organisasi dengan publiknya untuk menciptakan saling pengertian (*understanding*) dan dukungan (*public support*) bagi tercapainya:

[45] Wawancara pada 16 Juni 2010
[46] Wawancara pada 10 Juni 2010

a) Tujuan Organisasi

b) Kebijakan

c) Langkah dan tindakan Organisasi

Binamitra Polwiltabes Bandung dituntut untuk menjalakan tugas dan fungsinya dengan baik. Binamitra Polwiltabes Bandung tidak sekedar mensosialisasikan saja tetapi juga harus mampu memberi penyuluhan/pembinaan agar masyarakat mengerti penyampaian pesan, maksud dan tujuan dari sosialisasi yang dilakukan. Selain itu Binamitra Polwiltabes Bandung juga harus dapat memberikan keyakinan kepada masyarakat agar tidak ragu-ragu untuk memberikan informasi kepada polisi mengenai hal apa saja yang bisa dikirimkan masyarakat melalui layanan informasi SMS 9123 ini, hal ini untuk membantu polisi dalam menjaga keamanan dan ketertiban kota Bandung itu sendiri. Sehingga peran masyarakat disini sangat dibuthkan dalam penginformasian kepada pihak polisi.

Dengan strategi yang dilakukan oleh Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan informasi SMS 9123 pada masyarakat seperti ini, diharapkan masyarakat dengan tepat menyampaikan informasi melalui layanan informasi SMS 9123 ini, dimana masyarakat sangat dipermudah oleh kepolisian untuk memberikan informasi yang ada sangkut pautnya dengan polisi melalui SMS 9123 ini masyarakat tidak perlu dating ke kantor polisi lagi, tetapi bisa menginformasikan melalui SMS yang dikirim ke nomer 9123. Dengan tujuan pada kegiatan sosialisasi

layanan informasi informasi SMS 9123 ini akan mempermudah masyarakat melakukan pengaduan kepada polisi. Sehingga masyarakat bisa menyampaikan pengaduan, pengeluhan bahkan saran dan kritiknya kepada Polri melalui layanan informasi SMS 9123.