

## PERSEPSI DAN OPINI PUBLIK TENTANG CITRA POLANTAS JAWA BARAT

<sup>1</sup>Neni Yulianita, <sup>2</sup>Atie Rachmiate, <sup>3</sup>Dadi Ahmadi

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

e-mail: <sup>1</sup>[neni\\_yul@yahoo.com](mailto:neni_yul@yahoo.com), <sup>2</sup>[atierachmiate@yahoo.com](mailto:atierachmiate@yahoo.com), <sup>3</sup>[dadi.ahmadi@gmail.com](mailto:dadi.ahmadi@gmail.com)

**Abstrak.** Polisi sebagai sahabat rakyat merupakan konsep yang memiliki nilai positif dan menjadi cita-cita Polri dalam meningkatkan kinerja, peran dan fungsinya sebagai penegak hukum. Selain itu membangun hubungan baik dengan berbagai lapisan masyarakat yang acap kali bersinggungan langsung dengan polisi, dalam hal ini polisi lalu lintas (Polantas) sangat dibutuhkan pihak polisi untuk memperbaiki kinerja kesatuannya. Salah satu tujuan menyebarkan angket akan opini publik mengenai citra polisi, diharapkan masyarakat (publik internal-eksternal) dapat memberikan respon akan persepsi, penilaian, kebutuhan dan kepercayaan akan citra polisi demi menciptakan komunikasi efektif, pengertian, dukungan serta kerjasama suatu lembaga dengan publiknya.

**Kata kunci:** Polisi, Persepsi, Opini publik, Citra

### 1. Pendahuluan

Lembaga kepolisian memiliki tugas yang sangat besar dalam menjalin hubungan baik dengan berbagai pihak agar dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara optimal. Dalam menciptakan komunikasi yang efektif dengan seluruh lapisan masyarakat dibutuhkan profesional kehumasan di institusi kepolisian agar siap dalam menghadapi tantangan yang kompleks, besar dan beraneka ragam. Hal itu untuk menangani “krisis komunikasi” yakni pemberitaan kepolisian oleh media baik secara negatif atau positif, namun yang menjadi fokus perhatian di saat ada oknum polisi melakukan perbuatan tercela seolah menjadi titik ekspos media dan dibesar-besarkan.

Dalam perspektif kehumasan F. Rachmadi (1994) menyatakan bahwa masalah penting yang dihadapi baik oleh lembaga ekonomi, bisnis, sosial politik atau lembaga negara adalah membangun dan mengembangkan hubungan-hubungan yang baik antara lembaga-lembaga tersebut dengan masyarakat (publik) demi tercapainya tujuan lembaga. Kebutuhan untuk meningkatkan hubungan kerjasama antara lembaga dengan masyarakat/publiknya bukanlah hal yang baru; masyarakat dari lembaga butuh memperoleh kepuasan sosial dan kejiwaan, seperti keamanan, kenyamanan, ketentraman, ketertiban dan sejenisnya.

Di sisi lain berbagai permasalahan yang timbul di seputar lembaga dapat diselesaikan dengan elegan melalui upaya-upaya Humas (Public Relations) untuk membangun dan meningkatkan keselarasan, saling pengertian dan kepercayaan publik terhadap lembaganya. Pada prinsipnya berbagai aktivitas Public Relations atau Kehumasan diarahkan dalam rangka membentuk citra positif lembaga di mata publiknya. Citra atau Image lembaga mengandung unsur-unsur : (1) citra baik (*good image*), (2) itikad baik (*goodwill*), (3) saling pengertian (*mutual understanding*), (4) saling mempercayai (*mutual confidence*), (5) saling menghargai (*mutual appreciations*) dan (6) toleransi (*tolerance*). (Effendy, 2001)

Oleh karena itu, pentingnya kehumasan atau *Public Relations*, karena ia menjalankan fungsi manajemen yang membantu menciptakan dan saling memelihara alur

komunikasi, pengertian, dukungan serta kerjasama suatu lembaga dengan publiknya dan ikut terlibat dalam menangani masalah-masalah atau isu-isu manajemen. PR ikut membantu manajemen dalam penyampaian informasi dan tanggap terhadap opini publik, disamping secara efektif membantu manajemen memantau berbagai perubahan di masyarakat. Polisi sebagai sahabat rakyat merupakan konsep yang memiliki nilai positif dan menjadi cita-cita Polri agar hal tersebut menjadi kenyataan. Polisi dan masyarakat selayaknya hidup berdampingan dan menjalin kekompakan dalam rangka menjaga dan menciptakan ketertiban umum.

Sangatlah disayangkan, dalam kenyataannya niat untuk mewujudkan polisi sebagai sahabat rakyat memiliki kendala dan permasalahan-permasalahan yang harus dihadapi pihak Polri. Pemberitaan negatif di media massa seputar kasus yang muncul di tubuh Polri sangatlah memprihatinkan terutama bagi pihak Polri yang memiliki niat sungguh-sungguh memperbaiki citra. Serangkaian kegiatan Polri yang nampaknya bernilai positif seolah sia-sia dengan berbagai kasus yang dimunculkan oleh para oknum polisi yang menghancurkan pencitraan. Banyaknya kasus yang menimpa tubuh Polri menjadikan masyarakat terasa “alergi” dengan istilah polisi karena masyarakat sekarang ini semakin kritis dengan permasalahan yang terjadi terkait berbagai perilaku negatif oknum polisi. Akibatnya, citra polisi di mata masyarakat menjadi buruk.

Bertitik tolak dari fenomena di atas, maka penelitian ini dilakukan guna mencari persepsi dan opini masyarakat terhadap peran kepolisian sebagai penegak hukum. Tahap awal atau tahun pertama penelitian ini di mulai dari pemetaan tentang persepsi dan opini publik terhadap Kepolisian. Kemudian dipotret juga tentang kebutuhan-kebutuhan apa dari masyarakat terhadap Kepolisian, yang melingkupi: 1) persepsi para stakeholder (pemangku kepentingan) yang inti dan pendukung terhadap tugas pokok dan fungsi kepolisian sebagai penegak hukum di lingkungannya, 2) opini publik dari pers dan media terhadap tugas pokok dan fungsi kepolisian sebagai penegak hukum di lingkungannya, 3) peta kebutuhan stakeholder terhadap kepolisian yang meliputi: peta kondisi demografi, sosiografi dan psikografi dan 4) faktor yang menghambat untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap polisi sebagai penegak hukum.

Kajian disini lebih menekankan pada opini publik, Publik adalah “*kumpulan orang-orang memiliki minat dan kepentingan yang (interest) sama terhadap sesuatu isu atau masalah.*” Publik juga dapat dibedakan dengan kerumunan (crowd). Publik bersifat lebih rasional sedangkan kerumunan lebih bersifat emosional (Ogburn dan Nimkoff dalam Nasution, 1990:94). Publik ditandai oleh adanya sesuatu isu yang dihadapi dan dibincangkan oleh sekelompok orang dan memunculkan opini mengenai isu tersebut. Publik menganggap isu tersebut penting atau kontroversial sehingga terjadi proses diskusi di dalamnya.

Selain itu, opini publik itu dapat berupa reaksi pertama mengenai sesuatu hal atau gagasan baru. Opini pada dasarnya hanya diberikan pada sesuatu yang baru, yang kontroversial, yang masih menjadi suatu masalah dan masih memerlukan pemecahan tertentu. Jadi opini atau pendapat itu tidak akan diberikan pada sesuatu yang tidak baru, yang sudah tidak lagi kontroversial dan yang tidak lagi menjadi masalah.

## **2. Persepsi Publik Internal-Eksternal akan Peran dan Fungsi Polantas**

Berdasarkan hasil angket yang telah disebar, responden publik internal dan eksternal memperoleh hasil yang berbeda, pada publik internal kontribusi terbesar pada item 2 (Tugas Polri bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi

terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum) dengan skor persentase 87,50% dan kontribusi terkecil terletak pada item 9 (Dalam Direktorat intelijen keamanan itu dimana yang mengurus SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), surat izin keramaian, penyalahgunaan wewenang dalam tindak pidana umum) dengan skor persentase 66,25%. Sementara pada publik eksternal, kontribusi terbesar pada item 1 (Tugas pokok Polri adalah: memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum; dan memberikan perlindungan pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. (Catatan sesuai Pasal 13 UU NO: 2 Tahun 2002) dengan skor persentase 86,79%. Sedangkan yang memiliki kontribusi terkecil terletak pada item 3 (Polri melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang) dan item 9 dengan skor persentase 74,46%.

Dalam persepsi publik internal, menitikberatkan pilihan pada Tugas Polri bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum. Pada dasarnya mengabdikan menjadi seorang polisi telah dipertimbangkan secara matang akan konsekuensi dan resiko akan pekerjaan tersebut. Sebagai satuan polisi, mereka sebenarnya paham akan tugas utama menjadi aparat penjaga dan pelindung masyarakat. Seperti menciptakan keamanan, ketertiban dan penegakan hukum yang adil di negara Indonesia. Tidak semua polisi bekerja atas dasar uang, ada pula mereka yang bekerja secara profesional dan rela mengabdikan diri secara sukarelawan kepada negara dan masyarakat.

Namun dikarenakan pola pikir (*mind set*) semua anggota kepolisian tidak sama, maka selalu ada saja oknum-oknum polisi yang bekerja tidak sesuai atau bahkan keluar dari batas-batas aturan yang telah ditetapkan. Begitu banyak pemberitaan media akan citra negatif polisi, padahal yang mencemarkan kesatuan polisi itu hanya segelintir oknum polisi saja, namun dampaknya justru sangat besar dan mencoreng nama institusi kepolisian secara menyeluruh. Hal tersebut bisa dikatakan *Hyper-realitas* dimana ada kecenderungan membesarkan sebagian fakta dan sekaligus menyembunyikan fakta lain. Contohnya satu oknum polisi berbuat kejahatan tapi pemberitaan media dalam *blow-up* berita sangat besar sehingga efek ke *audience* (masyarakat) akan besar pula serta menghasilkan opini publik yang berbeda-beda pula.

Sedangkan presentase hasil lapangan dari publik eksternal Jawa Barat menunjukkan bahwa dalam persepsi akan peran dan fungsi polisi respon terbesar jatuh pada tugas pokok polri adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, dan memberikan perlindungan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan pasal 13 UU NO.2 Tahun 2002 sebesar 86,79%. Dapat terlihat bahwa persepsi yang berkembang dalam masyarakat akan pemahaman tugas dan fungsi polisi mengacu pada apa yang telah diaturkan oleh undang-undang, dampak dari suatu opini publik akan citra sebuah institusi adalah bagaimana yang publik pahami sesuai dengan realitas. Dalam KBBI (2008:1492) menyebutkan tugas mempunyai arti yang wajib dikerjakan atau yang ditentukan untuk dilakukan; pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang; pekerja yang dibebankan. Sementara itu arti pokok yang tertulis di KBBI (2008:1088) adalah asas; dasar/ intisari atau pusat.

### 3. Penilaian/Opini Publik Internal-Eksternal akan Citra Polisi Lalu Lintas

Terkait akan penilaian citra polisi hasil angket menunjukan responden publik internal memberikan kontribusi terbesar pada item 21 (Polri ikut berpartisipasi membantu

dan menolong masyarakat dari segi keamanan dan ketertiban) dan item 33 (Polri telah memberikan perlindungan yang baik kepada masyarakat) dengan skor persentase 80%, kontribusi terkecil terletak pada item 26 (Polri memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat) dengan skor persentase 38,75%. Sementara publik eksternal memberikan kontribusinya pada item 21 dengan skor persentase 71,25% sedangkan kontribusi terkecil terletak pada item 18 (Sebagai aparat kepolisian yang mempunyai tugas sebagai penegak hukum. Seringkali polri masih melakukan tindakan pelanggaran dalam berkendara) dengan skor persentase 35,36%.

Secara internal, anggota polisi merasa yakin telah melakukan fungsi dan perannya dengan baik sebagai aparat penjaga keamanan, ketertiban dan perlindungan kepada masyarakat. Usaha yang dilakukan pihak kepolisian memang bukan ucapan semata, dalam menciptakan keamanan, polisi serta merta mengatur dan membagi satuannya untuk senantiasa siap turun ke lapangan dalam menjaga keamanan, seperti yang sekarang ini sering terjadi adalah demo yang selalu berakhir ricuh, selain itu fenomena kehadiran “geng motor” yang dulu sempat membuat risau dan cemas warga berhasil polisi amankan. Itu adalah suatu bentuk/wujud kinerja polisi yang membanggakan, karena dapat menjaga keamanan sekaligus memberikan perlindungan bagi warganya.

Sementara itu penilaian publik eksternal tetap memposisikan pilihan tertinggi pada Polri ikut berpartisipasi membantu dan menolong masyarakat dari segi keamanan dan ketertiban. Hal tersebut setidaknya masih mencerminkan citra polisi sebagai penegak hukum dan bertanggung jawab atas kedamaian, ketertiban dan keamanan. Masyarakat eksternal Jawa Barat merasa setuju apabila dalam kenyataan polisi dapat berkerja maksimal dan mengabdikan pekerjaannya atas nama rakyat, bukan bekerja atas dasar uang. Penilaian lain akan citra polisi dengan skor 35,36% pada item 18 dimana polisi sebagai penegak hukum seringkali masih melakukan tindakan pelanggaran dalam berkendara.

Meski mengemban tugas sebagai penegak dan pelindung masyarakat, polisi tetaplah manusia yang terkadang melakukan kesalahan. Pada kenyataannya polisi masih melakukan tindakan pelanggaran dalam berkendara, salah satunya yang sering ditemui di jalan raya dimana ada polisi yang mengendarai sepeda motornya tanpa kaca spion. Padahal dalam aturan, diwajibkan untuk memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan yang meliputi kaca spion, klakson, lampu utama, lampu rem, lampu penunjuk arah, alat pemantul cahaya, alat pengukur kecepatan, knalpot, dan kedalaman alur ban (diatur Pasal 106 Ayat (3)). Sanksi bagi pelanggarnya diatur Pasal 285 Ayat (1), dipidana dengan pidana kurungan paling lama satu bulan atau denda paling banyak Rp 250.000.

#### **4. Kebutuhan Publik Internal-Eksternal akan Polisi Lalu Lintas**

Respon dari publik internal menunjukkan memberikan respon terbesar pada item 30 (Pelayanan simpatik dan ramah oleh Polri dalam memberikan pelayanan masyarakat sangat diperlukan) skor persentase 83,75%, sedangkan respon terkecil terletak pada item 32 (Kalau tidak penting sekali, Anda tidak mau berurusan dengan polri) dengan persentase 43,75%. Sedangkan publik eksternal memberikan respon terbesar pada item 29 (Fasilitas/sarana Prasarana dalam pelayanan kepada masyarakat telah memadai/tersedia) skor persentase 68,57%, sedangkan respon terkecil memperoleh kesamaan jawaban dengan publik internal yaitu item 32 (Kalau tidak penting sekali, Anda tidak mau berurusan dengan polri) dengan persentase 30,89%.

Pilihan sebanyak 87,75% jatuh pada item 30 yaitu pelayanan simpatik dan ramah oleh Polri dalam memberikan pelayanan masyarakat sangat diperlukan. Menumbuhkan rasa simpati masyarakat terhadap kinerja dan peran polisi dalam menjalani tugasnya merupakan suatu bentuk apresiasi yang sulit untuk diukur. Sehingga satuan kepolisian mencoba menciptakan pelayanan simpati bagi masyarakat umum. Dalam KBBI (2008:1309), simpatik memiliki arti bersifat membangkitkan rasa simpati; amat menarik hati. Sementara simpati sendiri mempunyai makna a) rasa kasih; rasa setuju; b) keikutsertaan merasakan perasaan (senang, susah, dsb). Apabila masyarakat telah memperoleh simpati terhadap apa yang dilakukan polisi, maka opini/persepsi yang terbentuk akan cerminan polisi di masyarakat mendapat respon positif (baik).

Seperti yang diungkapkan Frida Kusumastuti (2002) dalam IPRA (*The Internasional Public Relations Associations*). *Public Relations* didefinisikan sebagai: “Fungsi manajemen yang dijalankan secara berkesinambungan dan berencana, dengan mana organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berusaha memperoleh dan membina pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang ada sangkut pautnya dengan menilai pendapat umum diantara mereka dengan tujuan kebijaksanaan dan ketatalaksanaan mereka, guna mencapai kerjasama yang lebih efisien dan tersebar luas.”

Dari tujuan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan membina hubungan dengan masyarakat adalah untuk menciptakan hubungan yang baik dan harmonis dengan publik diluar lembaga, sehingga akan menciptakan opini publik yang baik. Sama hal dengan usaha pihak kepolisian yang memberikan pelayanan simpatik terhadap masyarakat, memiliki tujuan agar *feedback* dari masyarakat terhadap polisi akan positif/baik.

Opini lain diungkapkan oleh publik internal yang lebih memberikan respon akan kebutuhan terhadap polisi dalam satuan lalu lintas dari segi fasilitas sarana/prasarana yang memadai dan tersedia, hal nyata tersebut dilakukan pihak kepolisian dalam menciptakan ketertiban di jalan raya, pengadaan sarana/prasarana yang menunjang dalam mengurai masalah kemacetan pun diterapkan. Seperti perbaikan rambu-rambu lalu lintas, penambahan kesatuan polintas untuk mengatur pengguna jalan dan yang paling terbaru dilakukan pihak kepolisian adalah membuat Ruang Henti Khusus (RHK) sepeda motor, hal tersebut termasuk salah satu upaya yang dilakukan polisi untuk menangani pengguna sepeda motor yang kini semakin mendominasi di jalan. Ruang Henti Khusus (RHK) untuk sepeda motor di jalan raya ini bentuknya adalah membuat garis merah di depan lampu merah untuk pengguna sepeda motor, sehingga motor tidak akan mencoba menyalip-nyalip agar bisa didepan, tetapi pengguna mobil pun akan senantiasa memberikan tempat untuk sepeda motor berhenti diposisi yang paling depan.

Membludaknya pengguna sepeda motor, turut memberikan sumbangsih dalam kemacetan yang terjadi di jalan raya. Data Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia mencatat, jumlah kendaraan yang masih beroperasi di seluruh Indonesia pada 2013 mencapai 104,211 juta unit, naik 11 persen dari tahun sebelumnya (2012) yang cuma 94,299 juta unit. Dari jumlah itu, populasi terbanyak masih disumbang oleh sepeda motor dengan jumlah 86,253 juta unit di seluruh Indonesia, naik 11 persen dari tahun sebelumnya 77,755 juta unit. (Tribunnews.com, 15 April 2014)

Sementara itu skor yang kecil 30,89% dikaitkan dengan kebutuhan masyarakat terhadap polisi adalah anggapan masyarakat kalau tidak penting sekali mereka tidak mau berurusan dengan polri. Sebelumnya telah dijelaskan bahwa masyarakat menganggap berurusan dengan polisi tidak akan membuat masalah cepat selesai justru proses dengan

polisi terbilang berbelit-belit dan tidak jarang ada oknum polisi yang justru melakukan pungutan terhadap masalah yang seharusnya dibantu oleh polisi.

## 5. Kepercayaan Publik Internal-Eksternal Terhadap Polisi Lalu Lintas

Sikap percaya memiliki arti mengakui atau yakin, untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap sesuatu, namun dibutuhkan proses yang cukup lama sehingga apa yang dipercaya sesuai dengan apa yang menjadi harapan. Tugas seorang polisi di mata masyarakat sebagai pelindung dan penjaga keamanan akan terbukti dengan apa yang dilakukan oleh pihak kepolisian dengan memberikan kepercayaan kepada masyarakat, bahwa sebagai satuan keamanan dapat mengemban tugas dengan baik.

Dari hasil angket, publik internal memberikan respon terbesar pada item 35 (Percaya pada polri dapat membantu mengamankan tindak kejahatan yang terjadi seperti geng motor dan sebagainya yang sangat mengganggu ketenangan) dengan skor persentase 80%, respon terkecil terletak pada item 41 (Saat ini sedikitnya polri yang berhati mulia dengan mementingkan arti masyarakat daripada kepentingan pribadinya sehingga kepercayaan polisi menjadi negatif karena oknum-oknum nakal) dengan skor persentase 46,25%. Sedangkan pada publik eksternal respon terbesar pada item 37 (Terjadinya kemacetan akibat pengendara lalu lintas yang melanggar, matinya lampu lalu lintas, dan sebagainya, dengan adanya polri di sana dapat membantu pengurangan kemacetan) dengan skor persentase 74,82%, sedangkan untuk respon terkecil terletak pada item 38 (Dalam operasi penertiban lalu lintas masih ditemukan adanya pungli) dengan skor persentase 28,04%.

Analisis yang diperoleh, dari sisi publik internal memberikan jawaban dengan skor tertinggi 80% pada item 35, yakni percaya pada Polri dapat membantu mengamankan tindak kejahatan yang terjadi seperti geng motor dan sebagainya yang sangat mengganggu ketenangan.

Pengalaman satuan polisi dalam menangani beberapa kasus, contohnya geng motor atau tindak kriminal seperti pengamanan teroris telah menjadi tugas sehari-hari polisi dalam memberikan keamanan bagi warganya. Suatu bentuk citra yang baik, ketika polisi berhasil mengamankan situasi lingkungan masyarakat menjadi lebih tertib dan aman. Masyarakat pun memberikan respon baik akan usaha yang dilakukan pihak kepolisian untuk memberantas tindakan-tindakan kriminal yang membuat masyarakat cemas dan gelisah.

Berbeda dengan Publik eksternal, respon terbanyak 74,82% pada item 37 yakni terjadinya kemacetan akibat pengendara lalu lintas yang melanggar, matinya lampu lalu lintas, dan sebagainya. Dengan adanya polisi lalu lintas (polantas) di sana dapat membantu pengurangan kemacetan. Kepercayaan tersebut dirasakan, karena dengan bantuan pihak polantas lah yang dapat mengurai kemacetan, sementara jika dibiarkan justru akan menciptakan kesemerawutan di jalan raya. Oleh karenanya kinerja kepolisian lalu lintas yang nyata dapat terbukti dengan mengatur jalannya lalu lintas dengan baik dan masyarakat pun akan memberikan persepsi positif bahwa polisi bekerja keras dalam menciptakan ketertiban.

Tetapi berbeda dengan penindakan yang dilakukan polantas dalam mengatasi pengendara yang melanggar lalu lintas, respon yang diberikan masyarakat akan hal ini menghasilkan skor 28,04% pada item 38, dimana dalam operasi penertiban lalu lintas masih ditemukan adanya pungli. Pada kenyataan masyarakat tidak simpati terhadap kinerja polantas karena masih melakukan pemungutan liar kepada masyarakat.

Seharusnya polisi yang profesional ketika melakukan penindakan pada masyarakat yang melakukan pelanggaran yaitu dengan cara teguran dalam menciptakan ketertiban lalu lintas. Pada dasarnya mengubah pemikiran (*mind set*) dan budaya (*culture*) dalam pelaksanaan tugas secara profesional, bermoral, humanis akan lebih meningkatkan citra polisi yang positif di mata masyarakat.

## 6. Kesimpulan dan Saran

Persepsi pengguna lalu lintas tentang peran dan fungsi polisi lalu lintas berdasarkan hasil penyebaran data kuesioner kepada 160 responden yang terbagi atas 140 orang publik eksternal dan 20 orang publik internal memiliki kesamaan respon yakni peran dan fungsi polisi yakni menitik beratkan pada tugas pokok polisi yang diatur dalam pasal 13 UU NO 2 tahun 2002. Dalam esensi aturan tersebut peran dan fungsi utama polisi adalah menciptakan keamanan, ketertiban, menegakan hukum dan memberikan pengayoman serta pelayanan terhadap masyarakat.

Sementara itu untuk penilaian/opini publik akan citra polisi lalu lintas, terdapat kesamaan respon antara publik eksternal dan internal, yakni memilih polisi yang ikut berpartisipasi membantu dan menolong masyarakat dari segi keamanan dan ketertiban. Dari segi keamanan, penilaian dari masyarakat cukup positif dengan kinerja polisi dalam mengatasi geng motor atau tindakan kriminal yang meresahkan warga. Namun dalam segi ketertiban berlalu lintas sepertinya polisi belum bisa mendapatkan perhatian yang positif dari masyarakat. Polisi masih melakukan tindakan pelanggaran dalam berkendara seperti diwajibkan untuk memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan yang meliputi kaca spion, klakson, lampu utama, lampu rem, lampu penunjuk arah, alat pemantul cahaya, alat pengukur kecepatan, knalpot, dan kedalaman alur ban (diatur Pasal 106 Ayat (3)).

Dari segi kebutuhan masyarakat terhadap polisi lalu lintas. Pelayanan dan sarana prasarana tetap menjadi kebutuhan masyarakat terhadap polisi. Seperti tersedianya fasilitas yang memadai seperti adanya RHK (ruang henti khusus) untuk sepeda motor, penambahan rambu-rambu di jalan raya dengan tujuan mengurangi kemacetan. Sehingga dari pihak internal (kepolisian) berusaha untuk menarik hati masyarakat dengan memberikan pelayanan yang simpatik dan ramah agar direspon positif oleh masyarakat.

Selain dari pemahaman, penilaian dan kebutuhan maka hal yang paling penting dalam menjalankan komunikasi/interaksi adalah kepercayaan, karena dengan kepercayaan itu akan membawa ke arah yang lebih positif baik segi peran, tugas dan fungsi polisi sebagai penegak hukum. Dalam hal kepercayaan masyarakat terhadap polisi, pihak internal (kepolisian) merespon bahwa percaya pada polisi yang dapat membantu mengamankan tindak kejahatan yang terjadi seperti geng motor dan sebagainya yang dapat mengganggu ketenangan masyarakat. Sedangkan publik eksternal merasa kebutuhan pelayanan khususnya ketertiban di jalan raya yang sangat terpenuhi utamanya untuk mengurangi kemacetan di jalan raya yang kian hari makin tinggi. Masyarakat percaya bahwa dengan adanya polisi dapat mengatasi kemacetan yang terjadi jika lampu lalu lintas tidak berfungsi dan pengendara yang melanggar lalu lintas.

Melalui hasil artikel yang telah dikemukakan, maka ada beberapa saran yang dapat diajukan, yaitu: 1). Pihak kepolisian dalam menjalankan tugasnya harus berpedoman pada undang-undang (aturan), selain itu bertanggung jawab pada komitmen dan profesionalisme kerja sehingga akan terjalin hubungan yang baik dengan masyarakat umum. 2) Polisi harusnya memberi contoh dengan mematuhi peraturan yang terkandung dalam Pasal 106 ayat 3 dalam berkendara, agar masyarakat memberikan *feedback* yang

positif terhadap polisi. 3) Dalam berkendara publik internal harus mematuhi aturan lalu lintas sehingga dapat terjalin dan memiliki kerjasama yang baik diantara keduanya. Selain itu pelayanan sebaiknya tidak diskriminatif antara publik eksternal dan publik internal dalam arti menyamakan seluruh aspek masyarakat di mata hukum.

### Daftar Pustaka

- Bittner, John R. 1989. *Mass Communication; an introduction*. Fourth Edition. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall,.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, and Glen M. Broom. 2009. *Effective Public Relations*. Pearson International Edition. Tenth Edition. Prentice New Jersey: Hall International, Inc.
- Effendy, Onong Uchjana. 2001. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Karya.
- Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Lesly, Philip. 1983. *Everything You Wanted to Know about Public Relations*. Singapore: Mubarak & Brothers PTE.
- Nasution, Zukarimen. 1990. *Komunikasi Politik*. Jakarta.
- Nimmo, Dan. 2000. *Komunikasi Politik Komunikator, Pesan, dan Media*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurudin. 2001. *Komunikasi Propaganda*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rachmadi, F. 1994. *Public Relations dalam Teori dan Praktek: aplikasi dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Bandung: Remaja Karya.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Psikologi Komunikasi*. Edisi Revisi. Bandung: Remaja Karya.
- Sastropoetro, Santoso. 1987. *Pendapat Publik, Pendapat Umum, dan Pendapat Khalayak Dalam Komunikasi Sosial*. Bandung: PT. Remaja Karya.
- Sunarjo, Djoenaesih S. 2000. *Opini Publik*. Yogyakarta: Liberty.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 2004. *Psikologi Sosial*. Jakarta
- Singarimbun, dan Sofyan Effendi (Editor), 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Yulianita, Neni. 2004. *Opini Publik*. Diktat. Bandung: Fakultas Ilmu Komunikasi – Unisba.
- Yulianita, Neni. 2004. *Opini Komunitas Warga Sekitar Tentang Maraknya Pedagang Kaki Lima (PKL)*. Laporan Akhir Penelitian. Bandung: LPPM Unisba.
- Yulianita, Neni. 2012. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Unisba (P2U), LPPM Unisba