



Strategi Kedekatan Emosional Polri terhadap Masyarakat dalam Merespons Program Prioritas Kapolri terkait Pemanjapan Komunikasi Publik, Perspektif Ilmu Psikologi

Agung Himawan
Polrestabes Surabaya
agungh.polrestabessurabaya@gmail.com

ABSTRACT

In order to maintain security and public order by the National Police, emotional closeness is needed between the National Police and the community in order to realize the strengthening of effective public communication. The aim of this research is to describe the steps and achievements of the National Police, especially the Surabaya Police, in building the emotional closeness of the National Police to the community in response to the National Police Chief's priority program regarding strengthening public communication. This research is a type of qualitative descriptive research, where the data sources are primary and secondary data and data collection techniques are by means of literature study, interviews, documentation and observation. After the data was collected, it was analyzed using instruments presented by Lindsey Antin, (2016) and by Stewart L. Tubbs & Sylvia Moss, (2005). The results of the research found that (1) the steps taken by the Surabaya Police regarding efforts to build emotional closeness to the community were quite achieved, which was marked by the fulfillment of the emotional needs of the people of Surabaya, (2) indicators of achieving effective public communication can be seen from the Police personnel being able to listen to residents' complaints and being able to carry out actions influence positive attitudes of the community, are able to increase the cohesiveness of social relations between residents, are able to find solutions to residents' problems, are able to foster trust and enjoyment in the community.

Key words: *emotional closeness, public communication, maintenance of security and public order.*

ABSTRAK

Guna pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat oleh Polri, maka dibutuhkan suatu kedekatan emosional antara Polri dengan masyarakat guna mewujudkan pemanjapan komunikasi publik yang efektif, sehingga Polri dapat mengelolah penanganan konflik sosial dengan baik dan mampu menanggulangi kriminalitas secara efektif. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan langkah dan capaian Polri khususnya Polrestabes Surabaya dalam membangun kedekatan emosional Polri terhadap masyarakat dalam rangka merespons program prioritas Kapolri terkait pemanjapan komunikasi publik. Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, dimana sumber data berupa data primer dan sekunder serta teknik pengumpulan data dengan cara studi pustaka, wawancara, dokumentasi dan pengamatan. Setelah data terkumpul dianalisis menggunakan instrument yang disampaikan oleh Lindsey Antin, (2016) dan oleh Stewart L. Tubbs & Sylvia Moss, (2005). Hasil dari penelitian menemukan bahwa (1) langkah Polrestabes Surabaya terkait upaya membangun kedekatan emosional terhadap masyarakat cukup tercapai, yang ditandai dengan terpenuhinya kebutuhan emosional masyarakat Surabaya yang meliputi kebutuhan merasa dicintai, kebutuhan diberi penghargaan yang positif dan kebutuhan rasa aman nyaman (2) indikator tercapainya komunikasi publik efektif oleh Polrestabes Surabaya terhadap warga masyarakat, dapat dilihat dari personel Polri mampu mendengarkan keluhan warga dan mampu melakukan tindakan yang dapat mempengaruhi sikap positif masyarakat, personel Polri mampu meningkatkan kekompakan dalam hubungan sosial antar warga, personel Polri mampu menemukan dan mencari solusi terkait penyebab dari sebuah permasalahan warga, personel Polri mampu menumbuhkan kepercayaan, munculnya pemahaman dan kesenangan masyarakat.

Kata kunci: kedekatan emosional, komunikasi publik, pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat.

PENDAHULUAN

Pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat adalah merupakan tugas pokok Polri (Arif, 2021), yang terbangun melalui kedekatan emosional antara Polri dengan masyarakat (Wahid et al., 2023), sehingga dapat mewujudkan pematapan komunikasi publik yang efektif (Mucharam, 2022) dan pada akhirnya mampu mengelolah penanganan konflik sosial dengan baik serta dapat menanggulangi kriminalitas secara efektif (Suparmin, 2014).

Meningkatnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada Polri yang mencapai 76,4%, sebagaimana hasil survei oleh “lembaga survei indikator politik SETARA” pada hari bhayangkara ke-77 tahun 2023, telah menjadi semangat untuk terus menjalin kedekatan emosional dengan masyarakat serta semakin gencar melakukan komunikasi dengan masyarakat dan dengan *stakeholder* (Santoso, 2023). Kemudian adanya situasi ekonomi masyarakat yang menurun pasca terjadinya pandemi Covid-19 (Fahrika & Roy, 2020), merupakan permasalahan yang harus di respon cepat oleh Polri khususnya oleh Polrestabes Surabaya. Respon cepat tersebut dimaksudkan untuk memupuk kembali kedekatan emosional oleh Polri terhadap masyarakat, sehingga dapat menjadi modal bagi Polri untuk menangkal terjadinya gangguan kamtibmas maupun juga dapat semakin meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat pada Polri.

Kedekatan emosional individu telah terbangun semenjak individu tersebut berada dalam kandungan sang ibu (Wallace et al., 2017). Kedekatan emosional ini akan terus ada dan akan terus terbentuk ketika individu tersebut menjalin hubungan komunikasi dengan individu yang lainnya, akan tetapi hal ini dapat terjadi apabila kebutuhan emosional individu tersebut terpenuhi. Kemudian kebutuhan emosional individu yang sangat mendasar adalah meliputi kebutuhan untuk merasa dicintai, kebutuhan untuk diberi penghargaan yang positif dan kebutuhan rasa aman nyaman (Antin, 2016). Hal ini sebagaimana penelitian terdahulu oleh Ismail, dkk yang menemukan hasil bahwa melalui upaya peningkatan hubungan kedekatan emosional antara Polri dengan masyarakat dan dengan *stakeholders* mampu menjalin komunikasi yang linier sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga mampu mereduksi dan mampu mengatasi permasalahan gangguan kamtibmas (Ismail, et al, 2022) dan demikian pula hasil penelitian Yora melanda di perbankan yang menunjukkan bahwa kedekatan emosional mempengaruhi loyalitas nasabah sebagai warga masyarakat (Melanda, 2019).

Konsep kedekatan emosional disebut juga sebagai ikatan emosional atau *attachment*, dimana *attachment* menurut John Bowlby adalah ikatan emosional melalui adanya suatu relasi atau hubungan antara figur sosial tertentu dengan suatu fenomena tertentu yang dianggap mencerminkan karakteristik relasi yang unik, dalam hal ini *Attachment* akan bertahan cukup lama dalam rentang waktu kehidupan manusia yang diawali dengan kelekatan anak pada ibu atau figur lain pengganti ibu (Hicks & Korbel, 2013). Berikutnya menurut Mary Ainsworth, *attachment* adalah ikatan emosional yang dibentuk seorang individu dengan orang lain yang bersifat spesifik, mengikat mereka dalam suatu hubungan yang bersifat kekal sepanjang waktu (Bernard et al., 2016). Kemudian menurut Durkin bahwa *Attachment* merupakan suatu hubungan yang didukung oleh tingkah laku lekat yang dirancang untuk memelihara hubungan tersebut (Landa & Duschinsky, 2013). Selanjutnya menurut Mc Cartney & Dearing, *Attachment* merupakan suatu ikatan emosional yang kuat yang dikembangkan anak melalui interaksinya dengan orang yang mempunyai arti khusus dalam kehidupannya (Cartney, 2022).

Berdasarkan beberapa definisi *attachment* diatas dapat diambil definisi operasional yaitu suatu hubungan kedekatan emosional yang terjadi antara Polri dengan warga masyarakat dimana seorang personel Polri dianggap sebagai figur sosial atau suritauladan, yang terjalin pembinaan pemeliharaan hubungan bersifat lama guna memberikan rasa aman terhadap masyarakat, upaya memenuhi kebutuhan untuk merasa dicintai dan kebutuhan untuk diberi penghargaan yang positif.

Kemudian Polri adalah merupakan lembaga negara yang dalam bertugas dan beraktivitas sehari-hari selalu berhubungan dan selalu bersentuhan langsung dengan masyarakat (Anshar & Setiyono, 2020). Oleh karena itu, maka ketika seorang anggota Polri berinteraksi dengan masyarakat seyogyanya memahami karakteristik dan tipe masyarakat yang sedang diajak berinteraksi dan diajak berkomunikasi. Karakteristik tipe kedekatan emosional atau ikatan emosional dalam hubungan interaksi didasarkan konsep teori seorang ahli psikoanalisis John

Bowlby & Mary Ainsworth, meliputi (1) individu dengan tipe kedekatan emosional atau ikatan emosional yang kuat, yakni individu yang memiliki kedekatan emosional atau ikatan emosional yang kuat merupakan individu yang pada umumnya mampu merasakan koneksi rasa aman saat berinteraksi dengan individu lainnya. Dalam hal ini karakteristik ikatan emosional yang kuat telah dimiliki individu semasa kanak-kanak dengan orangtua mereka. Dimana orang tua yang secara konsisten responsif terhadap perkembangan emosional anak mereka, lalu juga mendukung kebebasan anak untuk mengespresikan emosi, mengajarkan rasa percaya diri anak dan mengajarkan anak untuk menghargai diri sendiri. (2) individu dengan tipe kedekatan emosional atau ikatan emosional yang penuh kecemasan, yaitu individu dengan tipe ini dicirikan dengan memiliki rasa ragu dan curiga akan ketidaksetiaan pasangan, haus akan perhatian, haus akan kasih sayang konsisten, memiliki kritik yang tajam pada diri sendiri dan rasa percaya diri yang rendah. Hal ini merupakan hasil dari masa kanak-kanak yang melewati ketidakstabilan tumbuh kembang emosional oleh orang tua. (3) individu dengan tipe kedekatan emosional atau ikatan emosional yang acuh-tak acuh, yakni individu dengan ikatan emosional yang cenderung acuh dicirikan dengan kerap menghindari konflik, memutuskan hubungan lebih dulu, tidak suka bergantung pada orang lain dan tidak mampu mengekspresikan emosi mereka dengan baik. Hal ini merupakan hasil dari pola asuh orang tua yang tidak responsif dan tidak suportif secara emosional dan ketidakhadiran orang tua dalam proses mengenal emosi yang terjadi pada anak membuat anak merasa harus bertanggungjawab dan mengurus proses dan kejadian yang memberikan dampak pada sisi psikologisnya sendiri. (4) individu dengan tipe kedekatan emosional atau ikatan emosional yang penuh ketakutan. Merupakan tipe yang dicirikan dengan menghindari individu lainnya yang berusaha membangun relasi dengannya atas dasar rasa takut akan emosi yang muncul dan melihat hal tersebut sebagai sesuatu yang membahayakan, lalu tidak adanya rasa aman ketika memiliki relasi dengan orang lain, sehingga seringkali membangun pertahanan diri dengan menggunakan kekerasan pada orang lain. Hal ini disebabkan oleh orang tua yang cenderung menggunakan kekerasan untuk mengasuh anak (Landa & Duschinsky, 2013).

Terkait tipe karakteristik kedekatan emosional atau ikatan emosional tersebut, maka perlunya dipahami juga tentang beberapa perlakuan efektif atau *treatment* untuk membangun kedekatan emosional, antara Polri terhadap warga masyarakat. Dalam hal ini telah dilakukan oleh personel Polri saat kegiatan-kegiatan sambang *door to door system* ke rumah-rumah warga maupun ke tempat-tempat berkumpulnya warga dengan berbagai bentuk *treatment*, seperti (1) memberikan perhatian penuh pada lawan berbicara atau lawan berkomunikasi. *Treatment* ini dilakukan dengan cara melakukan percakapan mendalam dengan warga masyarakat untuk membangun kedekatan emosional dengannya, menemani dan mendukung warga masyarakat dengan minat dan tujuan yang dimiliki, selalu fokus pada warga masyarakat saat bersama mereka seperti menghindari memainkan *hand phone* yang mengganggu kebersamaan, fokus untuk saling mengetahui satu sama lain melalui banyak perbincangan bersama mereka. (2) melakukan kontak mata pada lawan berbicara atau lawan berkomunikasi yang penuh makna. Dalam hal ini bahwa kedekatan emosional dibangun didasarkan perasaan bersama, perasaan empati yang tulus dan menghargai warga masyarakat. (3) menjalani hubungan dan menikmati prosesnya. Dimana hal ini hubungan kedekatan emosional didasarkan atas keinginan bersama antara warga masyarakat dengan personel Polri, seperti halnya keinginan untuk bersama-sama memelihara keamanan dan ketertiban lingkungan. (4) mengubah minat satu sama lain menjadi pengalaman bersama. Perbedaan hobi dan minat yang berbeda tidak jadikan ini sebagai perbedaan yang signifikan, akan tetapi perbedaan minat menjadi pengalaman bersama. Kemudian dapat dilakukan melalui menikmati dan melakukan hobi dan minat yang sama-sama disukai. (5) memperluas percakapan dengan lawan bicara atau lawan komunikasi. Guna menciptakan daya tarik emosional adalah dengan memperluas topik percakapan, dimana sebelumnya hanya membicarakan tentang aktivitas, hewan peliharaan dan rencana akhir pekan, maka bisa memperluas pembicaraan tentang rencana masa depan, karir impian yang harus dicapai dan diikuti dengan pendapat satu sama lainnya (Becker & Schmaling, 2013).

Konsep komunikasi efektif menurut Bryan S Robinson, et al, adalah merupakan penggabungan keterampilan komunikasi nonverbal, keterampilan mendengarkan, keterampilan mengelola stress saat itu, kemampuan berkomunikasi tegas, kemampuan mengenali dan memahami emosi sendiri dengan para individu yang sedang diajak untuk berkomunikasi. Komunikasi yang efektif merupakan lem yang membantu memperdalam hubungan dengan individu lainnya, meningkatkan kerja sama tim, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah (Robinson et al., 2016). Berikutnya menurut Hafied Cangara, komunikasi publik yaitu suatu proses

komunikasi dimana pesan-pesan yang disampaikan oleh pembicara dalam situasi tatap muka di depan khalayak yang lebih besar (Changara, 2016). Selanjutnya menurut Stewart L. Tubbs & Sylvia Moss, komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan (Oktafien dan Tjutju Yuniarsih, 2017).

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat diambil definisi operasional yaitu komunikasi publik efektif merupakan suatu proses penyampaian pesan oleh personel Polri terhadap warga masyarakat atau khalayak ramai yang dapat berupa pesan informasi, ide, emosi, ketrampilan melalui lisan maupun tulisan yang dapat menimbulkan efek berupa tingkah laku positif yang dilakukan melalui media-media tertentu.

Sebagaimana penelitian terdahulu oleh Dimas Prasetyo yang menemukan hasil bahwa Divisi Humas Polri melahirkan pesan-pesan informatif, edukatif dan memotif (Prasetyo, 2022). Kemudian penelitian selanjutnya oleh Achmad Mucharam telah mendapati hasil bahwa kompetensi komunikasi publik yang efektif dapat ditumbuhkan dengan kemampuan mengelola diri oleh komunikator terkait kecakapan pelaksanaan dan kualitas komunikasi, sehingga pada intinya konsep kompetensi komunikasi mencakup keterampilan komunikasi dengan menampilkan kepatutan perilaku atau suritauladan dan efektivitas dalam interaksi sosial dengan disertai tanggung jawab (Mucharam, 2022).

Penelitian ini mengandung unsur kebaruan dan kekinian, dimana mengangkat langkah nyata oleh Polrestabes Surabaya dalam membangun kedekatan emosional terhadap warga masyarakat kota Surabaya guna mewujudkan salah satu point program prioritas Kapolri terkait pemantapan komunikasi publik. Tujuan dan fokus penelitian ini adalah untuk mengangkat dan menjabarkan upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Polrestabes Surabaya dalam rangka upaya terus meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Polri.

Kemudian berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat diambil rumusan masalah (1) apa saja langkah nyata yang dilakukan oleh Polrestabes Surabaya dalam membangun kedekatan emosional terhadap warga masyarakat guna mewujudkan pemantapan komunikasi publik; (2) apa saja indikator yang dapat dilihat terkait tercapainya komunikasi publik oleh Polrestabes Surabaya terhadap warga masyarakat, sebagai akibat dari terbangunnya kedekatan emosional.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yang data penelitian bersumber dari data primer dan sekunder serta teknik pengumpulan data dengan cara studi pustaka, wawancara, dokumentasi dan pengamatan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan instrument yang disampaikan oleh Lindsey Antin, (2016) terkait variabel kedekatan emosional dapat terwujud, jika instrument kebutuhan emosional individu terpenuhi dan oleh Stewart L. Tubbs & Sylvia Moss, (2005) terkait indikator tercapainya variabel komunikasi publik efektif guna memperoleh jawaban dari pertanyaan peneliti, kemudian disimpulkan dan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif.

HASIL

Langkah nyata Polrestabes Surabaya dalam membangun kedekatan emosional terhadap warga masyarakat Surabaya, guna mewujudkan pemantapan komunikasi publik.

Terkait langkah nyata yang dilakukan oleh Polrestabes Surabaya dalam membangun kedekatan emosional Polri terhadap warga masyarakat, dilakukan melalui upaya pemenuhan kebutuhan emosional mereka yang meliputi pemenuhan kebutuhan untuk merasa dicintai, pemenuhan kebutuhan untuk diberi penghargaan yang positif dan pemenuhan kebutuhan mendapatkan rasa aman nyaman, kemudian data penelitian dianalisis menggunakan instrument yang disampaikan oleh Lindsey Antin, (2016).

1. Pemenuhan kebutuhan merasa dicintai, dibangun dengan cara menemani dan mendukung warga masyarakat sesuai minat dan tujuan mereka.

Bhabinkamtibmas kelurahan Margorejo kecamatan Wonocolo kota Surabaya telah melakukan perilaku mendukung dan menemani warga masyarakat dalam kegiatan “Jumat Berkah” oleh warga RT.01/RW.06 kelurahan Margorejo. Dimana setiap hari Jumat warga dan pengurus

lingkungan di Jalan Margorejo Sawah RT.01/RW.06 kelurahan Margorejo, menyediakan sarapan pagi dengan hanya membayar Rp.3000 saja, warga maupun pengguna jalan yang melintas bisa menikmati sarapan dengan berbagai menu makanan hingga tersedia gule kambing, minuman kopi maupun teh yang disediakan dan diadakan di depan balai RT tepatnya di Cafe Pojok Marsa serta anggaran kegiatan ini diperoleh dari swadaya dan sumbangan warga.

Bahkan kegiatan ini, telah mendapatkan kunjungan dan apresiasi dari bapak Kapolda Jawa Timur dan dalam kesempatan tersebut juga dilakukan pemberian bantuan bingkisan kepada masyarakat yang membutuhkan, baik anak yatim, fakir miskin dan janda.



Gambar 1. Pendampingan dan pembinaan kegiatan Jumat Berkah oleh Aiptu Eko Budi selaku Bhabinkamtibmas kelurahan Margorejo Kecamatan Wonocolo kodya Surabaya serta kunjungan bapak Kapolda Jawa Timur

Sumber: Humas Polsek Wonocolo Polrestabes Surabaya

Selanjutnya kegiatan Jumat Berkah juga dilakukan oleh bapak kapolsek Wonocolo Kopol Bayu Halim Nugroho, S.H., S.I.K., M.Si. beserta personelnya, dimana dilakukan terhadap masyarakat dengan berkeliling mengendarai sepeda motor dinas membagikan nasi bungkus kepada driver ojol dan pengguna jalan yang dijumpai dan nasi bungkus dibeli dari pedagang kaki lima yang tampak sepi pembeli.

2. Pemenuhan kebutuhan diberi penghargaan yang positif, dibangun melalui kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan upaya simpati dan empati yang tulus terhadap warga masyarakat.

Pada suatu kesempatan bapak Kapolrestabes Surabaya melakukan kegiatan sebagai bentuk simpati dan empati yang tulus terhadap warga masyarakat terkait kegiatan sarapan pagi bersama sekitar 600 orang abang tukang becak dan memberikan bingkisan, dimana dalam kegiatan ini bapak Kapolrestabes Surabaya mengimbau dan mengharapkan dapat menjadi agen-agen yang bersama-sama senantiasa menjaga situasi Kamtibmas di kota Surabaya supaya tetap aman, tertib dan kondusif.



Gambar 2. kegiatan bapak Kapolrestabes Surabaya, sarapan pagi bersama sekitar 600 orang abang tukang becak.

Sumber: Humas Polsek Wonocolo Polrestabes Surabaya

Kemudian suritauladan terkait upaya simpati dan empati yang tulus terhadap warga masyarakat, juga dilakukan oleh bapak Kapolsek Wonocolo terkait membagikan bantuan untuk masyarakat yang membutuhkan di Jl. Margorejo Sawah, dimana bantuan kemanusiaan ini untukantisipasi naik dan fluktuasi harga bahan pokok saat puasa Ramadhan diwaktu yang lalu.



Gambar 3. Kegiatan bapak Kapolsek Wonocolo membagikan bantuan untuk masyarakat yang membutuhkan.

Sumber: Humas Polsek Wonocolo Polrestabes Surabaya

3. Pemenuhan kebutuhan diberi penghargaan yang positif, dibangun dengan cara mengadakan lomba yang berkaitan dengan hobi dan minat warga masyarakat serta memberikan dukungan terhadap masyarakat untuk berprestasi.

Hal ini sebagaimana yang dilakukan oleh Polsek Wonocolo Polrestabes Surabaya terkait hobi dan minat warga masyarakat, yaitu dilakukan dengan mengadakan lomba catur yang diikuti oleh orang 32 peserta dari perwakilan warga tiap kelurahan se-kecamatan wonocolo dan 3 Pilar. Dimana bagi pemenang diberikan apresiasi dengan masing masing pemenang mendapatkan uang pembinaan mulai dari 1 juta rupiah hingga 250 ribu rupiah.



Gambar 4. Kegiatan lomba catur yang diselenggarakan oleh Polsek Wonocolo.
Sumber: Humas Polsek Wonocolo Polrestabes Surabaya

4. Pemenuhan kebutuhan rasa aman nyaman, yang dibangun melalui kegiatan “Jumat Curhat”.

Kegiatan tatap muka yang disebut dengan “Jumat Curhat” dalam rangka mendengarkan keluhan warga masyarakat dan aksi nyata penanganan keluhan masyarakat serta dalam rangka bersama-sama warga masyarakat untuk selalu memelihara keamanan dan ketertiban lingkungan, sebagaimana yang telah dilakukan oleh Polsek Wonocolo Polrestabes Surabaya di RT.01/RW.06 kelurahan Margorejo merupakan bagian dari upaya menjalin kedekatan dengan masyarakat dan pemeliharaan keamanan ketertiban lingkungan.

Dalam kegiatan Jumat Curhat di RT.01/RW.06 kelurahan Margorejo juga telah mendapatkan kunjungan oleh bapak Kapolda Jawa Timur, dimana beliau mengunjungi langsung ke rumah warga atau *door to door system* untuk mendengarkan curhatan langsung dari masyarakat dan menanyakan terkait peran serta keberadaan anggota kepolisian di tengah masyarakat. Program rutin Jumat Curhat diharapkan terus dapat mendekatkan tugas-tugas kepolisian dan terus menjalin kedekatan dengan masyarakat. Keluhan masyarakat tentang kepolisian dan permasalahan-permasalahan masyarakat yang juga untuk dapat dipecahkan dan bisa mencari solusinya. Selain itu dalam kesempatan tersebut, juga disampaikan terkait dengan pengamanan dengan instrument CCTV, yang juga menjadi program Polda Jatim.



Gambar 5. Kunjungan bapak Kapolda Jawa timur di RT.06/RW.01 kelurahan Margorejo, dalam rangka giat Jumat Curhat.
Sumber : Humas Polsek Wonocolo Polrestabes Surabaya.

Kemudian terkait kegiatan Jumat Curhat di RT.01/RW.06 kelurahan Margorejo tersebut, dimana telah ada curhatan warga tentang salah satu warga yang mengalami kelumpuhan akibat menjadi korban kecelakaan di daerah Bangkalan, maka di respon cepat oleh bapak Kapolrestabes Surabaya, dengan mengunjungi kembali warga tersebut. Dimana pada kesempatan tersebut memberikan santunan terhadap warga yang menjadi korban kecelakaan lalu-lintas dan sekaligus santunan kepada anak-anak yatim piatu.

Indikator tercapainya komunikasi publik oleh Polrestabes Surabaya terhadap warga masyarakat, sebagai akibat dari terbangunnya kedekatan emosional

Terkait indikator tercapainya komunikasi publik yang efektif oleh Polrestabes Surabaya terhadap warga masyarakat, dilihat dengan menggunakan instrument yang disampaikan oleh Stewart L. Tubbs & Sylvia Moss, dalam (Oktafien dan Tjutju Yuniarsih, 2017)

1. Personel Polri mampu mendengarkan keluhan warga dan mampu melakukan tindakan yang dapat mempengaruhi sikap positif masyarakat.

Memiliki kemampuan dalam menjalin komunikasi efektif, maka akan lebih mudah menyampaikan harapan dengan jelas dan lebih mudah dalam memberikan instruksi-instruksi untuk mengarahkan orang lain agar berada di jalur yang diharapkan dan atau tidak melanggar hukum (Himawan, 2023). Hal ini sebagaimana dibuktikan melalui wawancara dengan saudara "K.A" selaku ketua LKMK kelurahan Jemursari:

Saya melihat bahwa personel Polri khususnya Bhabinkamtibmas kelurahan Jemursari, bisa mengarahkan orang dan bisa memberikan harapan yang jelas terkait pentingnya bersama-sama menjaga situasi kamtibmas guna memberikan rasa aman dan nyaman, seperti halnya pada kejadian "terror kelereng" beberapa waktu yang lalu.

2. Personel Polri mampu meningkatkan kekompakan dan hubungan sosial di lingkungan masyarakat.

Komunikasi secara efektif juga dapat menciptakan suasana harmonis dan meningkatkan kekompakan, melalui rasa percaya antara satu sama yang lainnya. Dengan demikian akan merasa dekat satu sama lain, sehingga menciptakan hubungan sosial yang kompak, sebagaimana kegiatan rutin kerja bakti untuk membersihkan lingkungan. Kemudian dapat dibuktikan dengan hasil wawancara dengan tokoh masyarakat RT.01/RW.04 kelurahan Margorejo, yaitu saudara "S" :

Bahwa kehadiran Bhabinkamtibmas dalam kegiatan rutin kerja bakti untuk membersihkan lingkungan di wilayah lingkungan kami, telah menciptakan suasana harmonis dan mampu meningkatkan kekompakan warga, sehingga hubungan sosial di lingkungan kami terjalin baik.

3. Personel Polri mampu menemukan dan mencari solusi terkait penyebab dari sebuah permasalahan warga.

Apabila bisa membangun komunikasi dengan baik, maka lawan bicara bisa mengerti apa maksud pernyataan, sehingga tidak menimbulkan adanya masalah dan dapat mengatasi masalah yang terjadi dengan mengerti apa penyebab dari permasalahan tersebut. Berikut hasil wawancara dengan saudara "W.H" selaku ketua RW.05 kelurahan Sidosermo, sebagai berikut:

Menurut saya bahwa personel Bhabinkamtibmas kelurahan Sidosermo, mampu menemukan dan mencari solusi terkait penyebab dari sebuah permasalahan warga seperti halnya contoh dalam masalah stunting di lingkungan wilayah kami.

4. Personel Polri mampu menumbuhkan kepercayaan, munculnya pemahaman dan kesenangan masyarakat.

Kepercayaan dapat terwujud melalui komunikasi, dengan cara mendengarkan lawan bicara, memberikan nasihat ketika diminta. Perlu dipahami bahwa tidak semua orang membutuhkan nasihat atau tanggapan, ada beberapa orang yang hanya membutuhkan pendengar bagi mereka yang ingin mengutarakan pendapat atau perasaannya. Sebagaimana wawancara dengan saudara "W" selaku wakil ketua RT.01/RW.06 kelurahan Margorejo, yaitu sebagai berikut:

Dalam sejumlah kegiatan tatap muka seperti Jumat Curhat, Jumat berkah, Patroli Sambang dan lain sebagainya, Bhabinkamtibmas dan personel Polri telah mendengarkan keluhan warga dengan seksama dan pada saat diminta oleh warga untuk sebuah saran, mampu memberikan nasehat yang soluktif guna pemecahan masalah. Bahkan Bhabinkamtibmas telah membawa lingkungan

kami sebagai lingkungan inovatif se-kota Surabaya dan pernah mendapat kunjungan dari organisasi sekelas dunia.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditemukan kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Langkah nyata yang dilakukan oleh Polrestabes Surabaya dalam membangun kedekatan emosional terhadap warga masyarakat guna mewujudkan pemantapan komunikasi publik, telah berjalan dengan baik yang ditandai dengan perilaku mendukung dan menemani warga masyarakat dalam kegiatan-kegiatan warga seperti kegiatan “Jumat Berkah”, menunjukkan perilaku simpati dan empati terkait membagikan nasi bungkus dan pemberian bingkisan kebutuhan sehari-hari bagi warga yang membutuhkan, menanggapi curhatan dan keluhan masyarakat serta mencari dan menemukan solusi terbaik seperti dalam kegiatan “Jumat Curhat”, mampu memberikan dukungan terhadap masyarakat untuk berprestasi dan menyalurkan hobi serta minat masyarakat dengan dilakukan melalui lomba catur.

2. Indikator tercapainya komunikasi publik efektif oleh Polrestabes Surabaya terhadap warga masyarakat, sebagai akibat dari terbangunnya kedekatan emosional dapat dilihat dari sejumlah kegiatan tatap muka seperti Jumat Curhat, Jumat berkah, Patroli Sambang dan lain sebagainya, dimana personel Polri mampu mendengarkan keluhan warga dan mampu melakukan tindakan yang dapat mempengaruhi sikap positif masyarakat untuk bersama-sama menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, personel Polri mampu meningkatkan kekompakan dalam hubungan sosial antar warga, personil Polri mampu menemukan dan mencarikan solusi terkait penyebab dari sebuah permasalahan warga, personel Polri mampu menumbuhkan kepercayaan, munculnya pemahaman dan kesenangan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshar, R. U., & Setiyono, J. (2020). Tugas dan Fungsi Polisi Sebagai Penegak Hukum dalam Perspektif Pancasila. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, Vol. 2 (No.3), pp.359–372.
- Antin, L. (2016). More Than a Feeling: How Over-Identification Gets in the Way. pp.2. <https://www.goodtherapy.org/blog/more-than-a-feeling-how-over-identification-gets-in-the-way-0223164>.
- Arif, M. (2021). Tugas dan Fungsi Kepolisian dalam Perannya Sebagai Penegak Hukum menurut Undang-Undang Nomer 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian. *Jurnal Hukum*, Vol.13 (No.1), pp.91–101. ISSN 1979-4940.
- Becker, J., & Schmaling, K. (2013). *Interpersonal aspects of depression from psychodynamic and attachment perspectives*, In *Psychosocial aspects of depression* . pp.131–168. Routledge.
- Bernard, K., Meade, E. B., & Dozier, M. (2016). *Parental synchrony and nurturance as targets in an attachment based intervention: building upon Mary Ainsworth's insights about mother–infant interaction*, In *Maternal Sensitivity*. pp.65–81. Routledge.
- Changara, H. (2016). *Pengantar ilmu komunikasi* (Edisi kedua). Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Fahrika, A. I., & Roy, J. (2020). Dampak pandemi covid 19 terhadap perkembangan makro ekonomi di indonesia dan respon kebijakan yang ditempuh. *Jurnal Inovasi*, Vol.16 (No.2), pp.206–213.
- Hicks, A. M., & Korbel, C. (2013). *Attachment Theory BT-Encyclopedia of Behavioral Medicine* (M. D. Gellman & J. R. Turner (eds.). pp.149–155. Springer New York.
- Himawan, A. (2023). Optimalisasi Pemolisian Masyarakat Guna Memberikan Rasa Aman dan Rasa Nyaman Pada Masyarakat, Sudut Pandang Ilmu Psikologi. *Jurnal Litbang Polri*, Vol.26 (No.1), pp.1–13.
- Ismail., et. al. (2022). *Pemolisian Masyarakat Di Era Demokrasi*. Surabaya: Universitas Bhayangkara Surabaya.
- Landa, S., & Duschinsky, R. (2013). Crittenden’s dynamic-maturational model of attachment and adaptation. *Review of General Psychology*, Vol.17 (No.3), pp.326–338.
- Mc Cartney, k & Dearing, E. (2022). *Child Development*. Macmillan Reference USA, New York.
- Melanda, Y. (2019). Pengaruh Kedekatan Emosional Dan Atmosphere Terhadap Loyalitas. *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu*, Vol.5 (No.3), pp.28–32.

- Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi Publik Yang Efektif. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Persada Indonesia Y.A.I*, Vol.27 (No.1), pp.71–82.
- Oktafien & Tjutju Yuniarsih, S. (2017). Effect of Quality of Work Life, Organization Communication, Work Satisfaction and Work Discipline To Employee Performance (Study in Pnsd in Bandung City Government). *Jurnal Wacana Kinerja*, Vo.20 (No.2), pp.1–16.
- Prasetyo, D. (2022). Strategi Komunikasi Devisi Humas Polri dalam Mensosialisasikan Program Vaksinasi Covid-19. *Jurnal Universitas Lampung*, Vol.19 (No.2), pp.1–109.
- Robinson, B. S., et al. (2016). Multi-aperture digital coherent combining for free-space optical communication receivers. *Journal Optics Express*, Vol.24 (No.12), pp.21-42, ISSN.12661–12671.
- Santoso, A. (2023). Kepercayaan ke Polri Meningkat 76,4%, SETARA: Kado Terbaik di Hari Bhayangkara. <https://News.Detik.Com/Berita/d-6805087/Kepercayaan-Ke-Polri-Meningkat-764-Setara-Kado-Terbaik-Di-Hari-Bhayangkara>.
- Suparmin, S. (2014). Reorientasi Peran Polri dalam Penanganan Konflik Sosial. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Wahid Hasyim Semarang*, Vol.43 (No.2), pp.224–232.
- Wahid, A. S., Kemitraan, B., & Masyarakat, P. (2023). Pemolisian Masyarakat Sebagai Upaya Penanggulangan Gangguan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Hukum, & Pengajarannya*, Vol.28 (No.1), pp.148–161. ISSN 2720 – 9369
- Wallace, M. L., et. al. (2017). The role of day-to-day emotions, sleep, and social interactions in pediatric anxiety treatment. *Journal Behaviour Research and Therapy*, Vol.90 (No.3), pp.87–95.