



---

## **Model Komunikasi Pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat**

### *Communication Model in Issuing Police Record Certificates (IPRC) in the West Nusa Tenggara Regional Police*

**I Putu Mega Permana**

Magister S2 Ilmu Komunikasi Hindu Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram

Email: putumega94@gmail.com

---

#### **Article Info**

##### Article history :

Received : 09-05-2024

Revised : 11-05-2024

Accepted : 13-05-2024

Published : 15-05-2024

#### **Abstract**

*This research aims to (1) formulate a Communication Model in the Issuance of Police Record Certificates (SKCK) in the West Nusa Tenggara Regional Police, (2) identify communication barriers in the issuance of Police Record Certificates (SKCK) in the West Nusa Tenggara Regional Police and (3) find communication strategies for publishing officers to overcome communication barriers in the issuance of Police Record Certificates (SKCK) at the West Nusa Tenggara Regional Police. The research was conducted in 2024. The population is members of the administrative services section of the Security Intelligence Directorate at the Nusa Tenggara Regional Police West and the applicant for the issuance of a Police Record Certificate at the West Nusa Tenggara Regional Police. Samples were drawn using the Purposive Sampling technique. The research uses a qualitative approach research methodology with an interpretative paradigm. The research results show: (1) the communication model that was successfully formulated in the issuance of Police Record Certificates (SKCK) in the West Nusa Tenggara Regional Police was concluded to be the SMCR communication model proposed by David Kenneth Berlo, (2) communication barriers in the issuance of Police Record Certificates (SKCK) in the West Nusa Tenggara Regional Police, namely technical communication barriers, human communication barriers and semantic communication barriers, (3) communication strategies for publishing officers to overcome communication barriers in the issuance of letters Information on Police Records (SKCK) in the West Nusa Tenggara Regional Police, namely direct communication strategies and indirect communication strategies.*

**Keywords : SMCR communication model, Police Record Certificate (SKCK), West Nusa Tenggara Regional Police**

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) merumuskan Model Komunikasi Pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat, (2) mengidentifikasi hambatan-hambatan komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat dan (3) menemukan strategi komunikasi petugas penerbitan guna mengatasi hambatan-hambatan komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat. Penelitian dilakukan pada tahun 2024. Populasi adalah anggota seksi pelayanan administrasi Direktorat Intelijen Keamanan di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat dan



pemohon penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat. Sampel ditarik menggunakan teknik Teknik Purposive Sampling. Penelitian menggunakan metodologi penelitian pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretatif. Hasil penelitian menunjukkan : (1) model komunikasi yang berhasil dirumuskan pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat disimpulkan adalah model komunikasi SMCR yang dikemukakan oleh David Kenneth Berlo, (2) hambatan-hambatan komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat yaitu hambatan komunikasi teknis, hambatan komunikasi manusiawi dan hambatan komunikasi semantik, (3) strategi komunikasi petugas penerbitan guna mengatasi hambatan-hambatan komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat yaitu strategi komunikasi langsung dan strategi komunikasi tidak langsung.

**Kata Kunci : Model komunikasi SMCR, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat**

## **PENDAHULUAN**

. Pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat terdapat mekanisme prosedur yang harus dilalui oleh pemohon. Dalam mekanisme prosedur tersebut terjadi interaksi komunikasi antara pemohon dengan petugas penerbitan. Sebagaimana diketahui bahwa sebuah interaksi komunikasi antar individu terjadi karena dilatarbelakangi oleh sebuah tujuan yang ingin dicapai. Dalam prosesnya mencapai tujuan dari interaksi tersebut terjadi sebuah komunikasi antar individu guna menyampaikan pesan, informasi, berdiskusi atau bertukar pikiran, menyampaikan ide serta gagasan pikiran untuk menciptakan kesepahaman. Pada posisi ini petugas penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian mengakomodasi komunikasi yang dilakukan oleh pemohon untuk diberikan informasi tentang mekanisme yang harus dilalui. Carl L. Hovland dalam Buku Ilmu Komunikasi karya Onong Uchjana Effendi (2011:10) mengemukakan pendapatnya bahwa komunikasi adalah upaya yang sistematis dan atau terstruktur guna merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap, serta komunikasi adalah serangkaian proses mengubah sikap dan perilaku orang lain. Pada umumnya, individu melakukan komunikasi antar pribadi karena melalui berkomunikasi penyampaian pesan secara langsung akan lebih mudah dimengerti dan dalam proses komunikasi itu, komunikator akan lebih mudah mendapatkan hasil atau feedback dari komunikan, hal itu disebabkan pada tujuan utama komunikasi adalah untuk menyampaikan makna dari pesan dan juga mempengaruhi orang lain.

Sebuah proses komunikasi juga memiliki ciri khas dari bentuk komunikasi-komunikasi lainnya yang dilakukan oleh individu, hal itu disebut sebagai model komunikasi. Sebagaimana definisinya komunikasi adalah proses, maka model komunikasi berguna untuk melukiskan proses komunikasi dan dapat membuat kita mengetahui apa itu komunikasi lebih dari sekedar definisi komunikasi tersebut. Ada ratusan model komunikasi, yang setiap modelnya dapat melengkapi model lainnya tentunya memiliki kekurangan dan kelebihan (Kurniawan,2018). Keefektifan komunikasi dalam berkomunikasi akan menentukan keberhasilan yang akan dicapai, untuk itu mengidentifikasi dan merumuskan sebuah model komunikasi yang diambil dari keberhasilan



sebuah proses komunikasi akan dapat menjadi role model bagi individu maupun kelompok bila ingin menjadikannya sebuah rujukan bagi keberhasilan komunikasinya juga.

Pada penelitian tesis ini, peneliti tertarik untuk membedah, mengidentifikasi dan merumuskan model komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat. Hal itu menjadi sangat penting untuk diteliti karena didasari oleh keberhasilan dari Direktorat Intelijen Keamanan Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat berhasil meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi pada tanggal 21 Desember 2021 dari Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Dimana, salah satu pendukung dari keberhasilan itu yakni terselenggaranya peningkatan kualitas pelayanan publik pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Selain itu, alasan kenapa pentingnya harus diteliti karena adanya kesenjangan yaitu Direktorat Intelijen Keamanan yang berwenang untuk menerbitkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di tingkat Kepolisian Daerah yang juga mengemban tugas sebagai fungsi pembina dan pengawasan serta memberikan teladan bagi sepuluh satuan wilayah di tingkat Kepolisian Resor jajaran yang juga berwenang menerbitkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian sesuai dengan lingkup kewenangannya administrasinya di tingkat Kepolisian Resor, namun dari sepuluh Kepolisian Resor yang mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi hanya satu yaitu Kepolisian Resor Sumbawa Barat sedangkan masih ada sembilan Kepolisian Resor yang perlu di dorong untuk menyelenggarakan peningkatan kualitas pelayanan publik, hal penting yang harus dioptimalkan juga adalah sebuah model komunikasi yang dapat diimplementasikan dalam pelayanan publik penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di tingkat Kepolisian Resor.

Hal lain yang menjadi ketertarikan peneliti yaitu dalam mencapai sebuah keberhasilan dari komunikasi sehingga mencapai tujuan tentunya menemui hambatan-hambatan dalam interaksi komunikasi antara petugas penerbitan dan pemohon yang terjadi selama mekanisme prosedur penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Hambatan-hambatan itu bisa saja terjadi dilatarbelakangi oleh perbedaan pengetahuan, sikap, tingkah laku, lingkungan, budaya dan lain sebagainya. Bilamana ditemukan hambatan-hambatan komunikasi tentunya harus ada strategi komunikasi yang dilakukan oleh petugas penerbitan untuk mengatasinya, mengingat bahwa dalam komunikasi yang efektif harus mencapai kesepahaman antara komunikator dengan komunikan harus dapat saling mengakomodasi komunikasi melalui keselarasan makna pesan yang ingin disampaikan, dan dilandasi oleh harapan terselenggaranya pelayanan publik yang bebas Korupsi, Kolusi, Nepotisme, bebas percaloan dan bebas pungutan liar dan motivasi petugas penerbitan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada pemohon. Begitu pula sebaliknya dengan pemohon bersama-sama mencapai tujuan bersama sesuai keperluan. Oleh sebab itu, penulis melakukan penelitian dengan judul “Model Komunikasi Pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat”

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa saja yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku,



persepsi, motivasi dan lain sebagainya dituangkan dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sedangkan paradigma interpretatif adalah setiap individu mencari makna dari dunia tempat tinggal mereka. Jadi dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan metodologi penelitian dengan pendekatan kualitatif dan paradigma interpretatif karena menyadari bahwa konteks kehidupan asal dari subyek penelitian dipengaruhi oleh kehidupan asal atau latar belakang yang berbeda ketika berinteraksi dan berkomunikasi sehingga bagaimana menginterpretasi makna dari kehidupan para partisipan menjadi sangatlah penting untuk diteliti.

Pada rancangan penelitian dengan pendekatan kualitatif dan paradigma interpretatif akan menggunakan prosedur observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk pengumpulan data. Selanjutnya, strategi reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan data akan digunakan untuk analisis data. Data akan disajikan dalam bentuk susunan kalimat pada format deskriptif. Untuk mengecek keabsahan data yang diperoleh di lokasi penelitian, peneliti akan menggunakan uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas, dan uji objektivitas untuk memastikan bahwa data yang diperoleh di lokasi penelitian tersebut absah atau valid.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hambatan-hambatan komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat.**

Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian merupakan salah satu bentuk pelayanan publik di institusi Kepolisian baik di tingkat Markas Besar, Kepolisian Daerah, Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor. Dalam ketentuan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa masyarakat merupakan pihak yang memiliki hak dan kewajiban dalam mewujudkan pelayanan publik, demikian pula dengan penyelenggara layanan memiliki hak dan kewajiban yang sama dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik. Tentunya dalam proses pelayanan ada interaksi komunikasi antara masyarakat dengan penyelenggara dimana seharusnya terjadi komunikasi dua arah untuk mencapai sebuah kesepakatan akan hak dan kewajiban masing-masing.

Namun pada kenyataannya ketika interaksi komunikasi terjadi antar individu khususnya dalam pelayanan publik tidak selalu berjalan mulus. Hal mendasar yang tidak dapat dikesampingkan adalah penyelenggara pelayanan publik memiliki dasar hukum atau peraturan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam memenuhi hak dan kewajibannya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Disisi lain, masyarakat yang beragam latar belakang juga memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Tentunya dengan perbedaan ini akan menemukan hambatan-hambatan komunikasi.

Sebagaimana diutarakan oleh Imam Alfi dan Dedi Riyadin Saputro (2018), hambatan merupakan segala hal dalam bentuk apa pun yang dapat mendistorsi pesan, baik dari segi pengiriman atau penerimaan pesan. Hambatan komunikasi adalah segala bentuk gangguan yang terjadi pada proses penyampaian dan penerimaan pesan dalam komunikasi yang terjadi antar individu. Irene Silviani (2020), menyebutkan bahwa ada tiga bentuk hambatan komunikasi, yaitu hambatan teknis, hambatan semantik, serta hambatan manusiawi. Hambatan teknis Adalah hambatan berupa keterbatasan sarana prasarana serta peralatan komunikasi.



Dalam Proses Komunikasi Hambatan semantik Adalah hambatan komunikasi dalam konteks penyampaian pesan secara efektif. Semantik lebih mengarah pada pengungkapan suatu hal lewat bahasa dan kata-kata atau penafsiran yang keliru atau kesalahpahaman dalam menangkap sebuah makna yang dikirimkan oleh komunikator atau komunikan. Hambatan manusiawi adalah hambatan yang disebabkan oleh berbagai faktor manusia, seperti emosi, prangsangka pribadi, persepsi, ketidakcakapan, kemampuan atau ketidakmampuan, dan lain sebagainya.

Untuk membedah dan mengidentifikasi hambatan-hambatan komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat, penulis membawa asumsi bahwa hambatan-hambatan komunikasi yang terjadi dapat ditemukan jawabannya menggunakan Teori Manajemen Keselarasan Makna atau *Teori Coordinated Management of Meaning (CMM)* yang dikemukakan oleh W. Barnett Pearce dan Vernon Cronen pada tahun 1980. Teori ini melingkupi proses seseorang membuat dan memahami aturan untuk menghasilkan dan memahami makna dari pesan yang terkandung. Umumnya aturan-aturan ini terintegrasi secara rumit di dalam sebuah kalimat, di mana makna terus menerus diselaraskan agar dapat dipahami. Masih dalam pendapatnya Pearce dan Cronen mengemukakan bahwa komunikasi manusia diatur oleh seperangkat prinsip yang bertujuan memfasilitasi komunikasi manusia dan membantu dalam menafsirkan pesan orang lain dan saling membangun makna dalam pertukaran verbal (West dan Turner, 2014:114). Barat dapat disimpulkan bahwa ditemukan hambatan – hambatan komunikasi yang berupa hambatan komunikasi teknis, hambatan komunikasi manusiawi dan hambatan komunikasi semantik. Namun hambatan-hambatan komunikasi tersebut lebih banyak dialami oleh pemohon khususnya hambatan komunikasi manusiawi dan semantic daripada petugas penerbitan. Sedangkan petugas penerbitan hanya mengalami hambatan komunikasi teknis yang disebabkan oleh gangguan koneksi jaringan internet dan gangguan pada server Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang berada di Badan Intelijen Keamanan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Atas temuan-temuan tersebut sudah menjawab asumsi – asumsi peneliti tentang adanya prasangka pribadi dari pemohon yang menyepelekan kelengkapan persyaratan administrasi dan persepsi pemohon bahwa bila ada kenalan pejabat Pemerintahan dan atau Pejabat di Kepolisian maka akan diprioritaskan dalam proses penerbitannya oleh petugas dan menjawab daftar pertanyaan dengan jawaban tidak sebenarnya. Padahal Direktorat Intelijen Keamanan Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat telah mensosialisasikan di media online tentang pencanangan Zona Integritas, keberhasilan meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi dari Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia dan menempatkan banner bertuliskan Zona Bebas KKN, Pungli dan percaloan sebelum pintu masuk ruang pelayanan penerbitan. Hal itu dibuktikan dari hasil wawancara terhadap petugas penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat.

Selain itu juga menjawab asumsi lain peneliti bahwa pemohon masih ada yang tidak memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk mencari informasi tentang adanya perubahan peraturan pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Padahal semua informasi terkait mekanisme penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian telah disosialisasikan baik melalui media online, media cetak, media sosial dan media streaming youtube serta pada mesin pencarian google. Hal itu dibuktikan dengan hasil wawancara terhadap pemohon yang mengungkapkan kesalahannya menafsirkan pertanyaan dari daftar



pertanyaan yang diberikan petugas serta masih diragukan apakah tahu tapi sengaja tidak mau tahu atau sama sekali tidak tahu.

Untuk itu penggunaan teori Teori Manajemen Keselarasan Makna atau *Teori Coordinated Management of Meaning (CMM)* yang dikemukakan oleh W. Barnett Pearce dan Vernon Cronen sangat tepat dipergunakan untuk membedah permasalahan hambatan-hambatan komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Daerah Nusa Tenggara Barat. Hal itu dibuktikan karena individu yang berada dalam sebuah kerangka komunikasi yang memiliki potensi untuk menjadi berbeda dan unik serta untuk memahami perilaku manusia. Selanjutnya konstruksi sosial membentuk realitas sosial melalui wacana. Realitas sosial berhubungan dengan persepsi individu tentang bagaimana signifikansi dan perilaku selaras dalam pertukaran interpersonal. terdapat transfer informasi yang bervariasi bergantung pada makna personal dan interpersonal. Guna mencapai tujuan komunikasi yang efektif memang membutuhkan proses mengingat sifat hubungan yang rumit dan banyaknya tantangan komunikasi yang dihadapi masing-masing individu, bervariasi berdasarkan masalah spesifik yang sedang dibahas.

Setelah membedah, mengurai dan menganalisis tentang hambatan-hambatan komunikasi menggunakan Teori Manajemen Keselarasan Makna atau *Teori Coordinated Management of Meaning (CMM)* dan memperoleh jawaban atas asumsi-asumsi yang dibawa oleh peneliti ke lokasi penelitian. Peneliti kemudian menyimpulkan bahwa Model Komunikasi SMCR (*Source, Message, Channel, Receiver*) yang dipergunakan oleh petugas penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat ditemukan hambatan-hambatan komunikasi yaitu hambatan komunikasi teknis, hambatan komunikasi manusiawi dan hambatan komunikasi semantik. Temuan terhadap hambatan-hambatan komunikasi tersebut juga ada upaya dari petugas penerbitan untuk melakukan manajemen keselarasan makna dengan pemohon yang terlibat dalam konstruksi komunikasi. Realitas sosial yang berkaitan dengan persepsi negatif pemohon juga diselaraskan oleh petugas penerbitan agar berubah menjadi persepsi positif dengan membuktikan keberhasilannya meraih predikat wilayah bebas korupsi.

## **2. Model komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat.**

Beberapa ahli telah mengemukakan pendapatnya tentang definisi dari model komunikasi itu sendiri. Menurut Sereno & Mortensen,(2018), Model komunikasi adalah pendeskripsian ringkas tentang elemen-elemen penting yang diperlukan dengan mengabaikan elemen-elemen yang tidak penting agar komunikasi efektif. Menurut Dedy Mulyana, (2007), Model adalah pencerminan atas suatu fenomena nyata atau fenomena abstrak yang menonjolkan unsur-unsur terpenting fenomena tersebut, suatu model dianggap mempermudah penjelasan tersebut. Werner J.S dan James W mengemukakan bahwa model membantu merumuskan sebuah teori dan merekomendasikan sebuah hubungan.

Model adalah sebuah bagan sistematika kerja secara konseptual yang melukiskan penerapan teori untuk suatu fenomena dan atau kasus-kasus tertentu. Sebuah model akan sangat membantu dalam menghubungkan, mengkorelasikan atau mengorganisasikan data atau fakta yang diperoleh untuk kemudian disusun menjadi sebuah kerangka atau bagan tentang apa yang akan ditulis. Peneliti telah menemukan data-data atau fakta di lapangan untuk diidentifikasi kemudian dikonstruksi menjadi salah satu model komunikasi yang pernah dikemukakan atau diciptakan oleh para ahli Komunikasi. Hasil penelitian ini kemudian disajikan dalam bentuk



visualisasi berupa grafik atau diagram tentang realita baik proses maupun yang disederhanakan agar mudah dipahami dengan menonjolkan unsur atau elemen yang dianggap penting sehingga bisa dijadikan acuan kerangka kerja.

Fungsi adalah kegunaan dari sesuatu. Menurut Gordon Wiseman dan Larry Barker (2007:68) menyatakan pendapatnya bahwa setidaknya ada tiga fungsi dari model komunikasi yaitu melukiskan proses komunikasi, menunjukkan hubungan visual dan terakhir membantu dalam menemukan dan memperbaiki kemacetan komunikasi. Sedangkan menurut Deutsch dalam Severin and Tankard (2008), fungsi model adalah: pertama mengorganisasi atau mengkorelasikan dan menghubungkan data yang tidak terlihat sebelumnya. Kedua, *heuristic*, memberi kemungkinan menuju metode baru yang belum dikenal. Yang ketiga *prediktif*, melakukan prediksi yang bersifat kuantitatif mengenai kapan dan seberapa banyak. Terakhir pengukuran, data yang diperoleh dengan bantuan sebuah model bisa menjadi suatu ukuran baik sekedar ranking atau sekala rasio penuh. Jadi, fungsi model komunikasi yang ditemukan akan mengidentifikasi elemen-elemen penting yang dibutuhkan dalam komunikasi, kemudian menunjukkan hubungan visual dalam pengorganisasiannya dan menemukan dan memperbaiki hambatan-hambatan komunikasinya serta strategi komunikasi untuk mengatasinya.

Sebelum melangkah kedalam tahapan merumuskan model komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat, penulis telah mengurai tentang standar pelayanan di lokasi penelitian. Penulis mulai mengurai dari standar pelayanan dengan melakukan wawancara terhadap informan kemudian melakukan pengamatan terhadap dokumen dan mendokumentasikan aktifitas dan situasi pada ruang penerbitan Surat Keterangan Catatan di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat. Penguraian tersebut didasarkan atas asumsi peneliti bahwa selama mekanisme prosedur penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat terjadi interaksi komunikasi antara petugas penerbitan dengan pemohon. Asumsi lainnya yaitu adanya hak pemohon untuk diterbitkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian sesuai kebutuhan atau keperluan yang disampaikan kepada petugas penerbitan dan kewajiban pemohon untuk mengikuti prosedur yang berlaku. Begitu juga sebaliknya adanya hak institusi Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat untuk menerbitkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian sesuai kewenangan dan berdasarkan pada aturan serta kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan yang bebas dari Korupsi, Kolusi, Nepotisme, percaloan dan pungutan liar. Serta hak dan kewajibannya untuk melakukan pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak kepada pemohon.

Hasil penelitian terhadap standar pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat menunjukkan bahwa petugas penerbitan telah bekerja dengan baik dan mematuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Hal itu terlihat jelas dari hubungan kecocokan antara hasil wawancara dokumen, pengamatan dan dokumentasi penulis di lokasi penelitian yang menunjukkan kesesuaian antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan implementasi yang dilakukan oleh petugas penerbitan. Untuk menambah keyakinan peneliti, dilakukan pula wawancara terhadap beberapa orang pemohon serta anggota kepolisian yang bertugas di unit penerimaan pelayanan pengaduan masyarakat pada Inspektorat Pengawasan Daerah Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat. Hasilnya menunjukkan bahwa tanggapan pemohon merasa puas dengan pelayanan petugas dan dikuatkan lagi dengan data selama tahun 2024 tidak ada laporan pengaduan masyarakat yang diterima oleh unit pelayanan pengaduan masyarakat.

Berangkat dari hasil penelitian terhadap standar pelayanan, kemudian penulis menganalisis hasil wawancara, dokumen, pengamatan dan dokumentasi terhadap aktifitas dan



situasi pelayanan publik di ruang penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat. Dari hasil analisis, ditemukan adanya dasar – dasar komunikasi yaitu Sumber informasi pada tata cara penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat yaitu sebuah dokumen negara. Dokumen Negara tersebut adalah Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 6 tahun 2023 tentang tata cara penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Ditemukannya pula komunikator pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat yaitu petugas penerbitan yang memberikan pelayanan publik dan bendahara penerimaan negara bukan pajak pada seksi pelayanan administrasi Direktorat Intelijen Keamanan Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat.

Temuan dasar-dasar komunikasi lainnya berupa pesan yang disampaikan komunikator yaitu permohonan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian tidak sulit pemohon hanya perlu membawa persyaratan lengkap, mengikuti seluruh tahapan mekanisme prosedur dengan sabar, tidak mengintervensi atau mengintimidasi petugas penerbitan untuk melakukan praktek Kolusi, Korupsi dan Nepotisme serta membayar biaya sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Untuk saluran komunikasi yang dipergunakan yaitu penggunaan saluran komunikasi langsung melalui tatap muka, saluran dalam jaringan (daring atau online) dan pemanfaatan saluran media komunikasi baru (New Media atau media sosial). Komunikas yaitu pemohon. Efek yang dicapai dari pesan komunikasi yaitu terlihat dari kepatuhan dan ketertiban masyarakat ketika mengikuti mekanisme prosedur penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dan terselenggaranya pelayanan publik yang bebas dari praktek Korupsi, Kolusi, Nepotisme, percaloan dan pungutan liar.

Berdasarkan hasil temuan penelitian terhadap standar pelayanan dan dasar-dasar komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat sudah menjawab asumsi – asumsi peneliti tentang terjadinya interaksi komunikasi antara petugas penerbitan dengan pemohon yang didasari oleh teori dasar dari ilmu komunikasi. Kemudian asumsi tentang adanya perilaku atau tindakan dari petugas penerbitan yang mengakomodasi komunikasi yang disampaikan oleh pemohon yang diawali dari tahapan pendaftaran sampai dengan penyerahan. Sebagaimana diutarakan oleh Giles & Powesland, 1975 (dalam Budyatna,2015) yang menemukan teori akomodasi komunikasi dimana berawal dari sebuah studi sosio psikologis yang meneliti bagaimana pola bicara dan kosakata antar individu yang beradaptasi sesuai dengan lawan bicaranya saat wawancara dan bagaimana hal tersebut berdampak pada adaptasi interpersonal dalam interaksi komunikasi. Pada teori ini mengakui bahwa akomodasi dipengaruhi oleh beberapa faktor pribadi, situasional, dan budaya dengan asumsi-asumsi bahwa percakapan yang menunjukkan kesamaan dan perbedaan dalam ucapan dan perilaku dipengaruhi oleh pengalaman dan asal-usul beragam, kemudian bagaimana cara menafsirkan kata-kata dan perilaku orang lain akan mempengaruhi penilaian terhadap suatu diskusi atau interaksi komunikasi, selanjutnya bahwa bahasa dan perilaku berfungsi sebagai indikator posisi sosial dan afiliasi kelompok, dan tingkat akomodasi bervariasi berdasarkan tingkat kesesuaian, dan aturan memandu proses akomodasi. Norma-norma sosial terbukti memiliki dampak untuk menentukan tingkat pembatasan pada perilaku akomodatif yang dianggap baik dalam komunikasi.

Asumsi adanya akomodasi komunikasi yang terjadi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat terjawab dengan dibuktikan oleh





faktor beragamnya perbedaan latar belakang pendidikan, bahasa, budaya, norma dan nilai yang dimiliki oleh masing – masing pemohon ketika berkomunikasi dengan petugas penerbitan, diantaranya ada pemohon yang secara lisan atau verbal tidak terlalu aktif menggunakan bahasa Indonesia di lingkungannya namun lebih aktif berbahasa daerah dan beruntungnya petugas penerbitan juga mampu mengakomodasi komunikasi perbedaan bahasa tersebut karena memiliki kesamaan dari bahasa daerah yang digunakan. Kemudian adanya perbedaan latar belakang pendidikan dan wawasan pemohon yang belum sepenuhnya memahami maksud dari daftar pertanyaan sehingga petugas penerbitan mengakomodasi komunikasi pemohon dengan memberikan penjelasan kembali agar dapat dimengerti dan dipahami pemohon serta ketika petugas penerbitan memberikan kalimat penegasan kepada pemohon yang berusaha mempengaruhi agar pemohon mengikuti antrian karena semua akan diperlakukan sama sesuai urutan antrian. Proses akomodasi komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat memang membutuhkan kesabaran dan waktu bagi pemohon dan petugas penerbitan untuk mendapatkan sebuah kesepakatan tentang apa yang menjadi keperluan masing-masing dalam interaksi komunikasi yang terjadi.

Setelah membedah, mengurai dan menganalisis tentang standar pelayanan dan dasar-dasar komunikasi menggunakan teori akomodasi komunikasi dan memperoleh jawaban atas asumsi-asumsi yang dibawa oleh penulis ke lokasi penelitian. Penulis kemudian merumuskan tentang model komunikasi yang dipergunakan pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Daerah Nusa Tenggara Barat. Hal itu untuk menghubungkan, mengkorelasikan atau mengorganisasikan data atau fakta yang diperoleh serta merekomendasikan sebuah hubungan komunikasi yang terjadi.

Dari data dan fakta di lokasi penelitian ditemukan adanya hubungan langsung antara dokumen negara sebagai dasar hukum yang merupakan landasan dalam bekerja petugas penerbitan merupakan sebuah sumber informasi. Sumber informasi ini kemudian berhubungan dengan petugas penerbitan yang bertindak sebagai komunikator. Disebut demikian karena sumber informasi merupakan sebuah dokumen sehingga memerlukan manusia sebagai penyampai pesan. Dalam hal ini petugas penerbitan bisa disimpulkan menjadi Sumber (*source*) karena dasar hukum yang disampaikan telah dipelajari dan dipahami sehingga dalam komunikasi lisannya sudah terkandung pesan tentang isi dari dasar hukum tersebut.

Untuk menunjang sebagai sumber (*source*) informasi komunikasi, petugas penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian diwajibkan untuk mengikuti serangkaian uji kompetensi yang diselenggarakan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi Polri. Hasil itu nantinya merupakan bekal kemampuan petugas penerbitan sekaligus bukti pengakuan atas kemampuan petugas penerbitan yang diakui oleh pihak yang berwenang menerbitkan sertifikat. Petugas penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang bertugas di Seksi Pelayanan Administrasi Direktorat Intelijen Keamanan Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat telah membuktikan dengan mengikuti serangkaian tes uji kompetensi meliputi keterampilan berkomunikasi (*communication skill*), sikap (*attitude*) yang harus ditampilkan dan pengetahuan (*knowledge*) atau penguasaan tentang pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat selain itu kemampuan dalam mengadaptasi diri pada sistem sosial (*social system*) masyarakat setempat ketika memilah kata dan kalimat serta bahasa yang akan diucapkan, dan pemahaman tentang budaya (*culture*) yang berlaku di tengah masyarakat. Hasilnya sebanyak tiga orang pernah mengikuti tes dan dua diantaranya dinyatakan telah kompeten dalam pelayanan masyarakat (dikuatkan dengan sertifikat kompetensi) sedangkan satu orang lagi baru beberapa bulan melaksanakan tes uji kompetensi dan hasilnya belum diumumkan.



Dengan dinyatakan telah kompeten pada bidang pelayanan masyarakat sebagai petugas penerbitan kemudian menentukan saluran komunikasi yang akan dipergunakan untuk menyampaikan pesan. Pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat, petugas penerbitan mengirimkan pesan (message) melalui berbagai saluran komunikasi (channel) diantaranya, saluran komunikasi langsung tatap muka, saluran komunikasi melalui media massa cetak (Koran), saluran dalam jaringan (daring atau online) dan pemanfaatan saluran komunikasi media sosial. Berdasarkan pengamatan di lokasi penelitian dan wawancara terhadap petugas penerbitan dan pemohon, untuk saat ini salah satu saluran komunikasi yang sering diminati yaitu saluran komunikasi langsung melalui tatap muka di ruang pelayanan dibandingkan dengan saluran komunikasi daring (online) di aplikasi Polri Super App. Dinyatakan demikian karena dalam interaksi komunikasi antara petugas penerbitan yang bertindak sebagai sumber dengan pemohon yang bertindak sebagai penerima pesan terlihat puas karena bisa langsung bertatap muka dan melihat reaksi masing-masing.

Saluran komunikasi langsung tatap muka diminati karena melibatkan panca indera yang dapat dirasakan langsung. Faktor – Faktor dari panca indera yang terlihat jelas pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian yaitu ketika petugas penerbitan memberikan penjelasan atas pertanyaan pemohon menggunakan panca indera pendengaran dimana petugas penerbitan mendengar dengan baik dan jelas pertanyaan dari pemohon begitu pula sebaliknya pemohon mendengar dengan baik dan jelas ketika petugas penerbitan memberikan tanggapan atas pertanyaan pemohon. Kemudian, ketika petugas penerbitan melibatkan panca indera pengelihatannya untuk melihat langsung secara fisik dan latar belakang lawan bicara dalam hal ini pemohon sehingga dalam berkomunikasi petugas dapat memilih dan menentukan kata atau kalimat yang dapat mudah dimengerti atau dipahami oleh pemohon. Setelah mendengar dan melihat kondisi dari pemohon dalam interaksi komunikasi, petugas penerbitan juga seorang manusia biasa yang memiliki hati nurani dan sikap empathy. Hal itu terlihat ketika petugas penerbitan menggunakan sikap sabar dan humanis untuk menyentuh hati dan mempengaruhi pikiran pemohon ketika memberikan penjelasan meskipun harus berulang-ulang kali menanggapi pertanyaan pemohon yang kesulitan dalam memahami maksud dan tujuan dari pesan yang ingin disampaikan. Dalam hal lain petugas penerbitan yang telah lulus uji kompetensi sertifikasi profesi serta telah berpengalaman cukup lama dalam melayani berbagai macam karakteristik pemohon dapat mencium dan merasakan secara naluriah (insting) ketika ada pemohon yang berusaha untuk mempengaruhi petugas penerbitan untuk melakukan pelanggaran prosedur baik itu dengan memberikan janji – janji manis adanya pemberian jika diberikan prioritas dan menggunakan relasi kuasa pejabat pemerintah maupun pejabat Kepolisian melalui intervensi penekanan agar memberikan prioritas kepada pemohon.

Terhadap pesan yang disampaikan kepada pemohon oleh petugas penerbitan melalui saluran komunikasi telah disederhanakan menyesuaikan dengan karakteristik dan latar belakang pemohon. Isi pesan dibuat ringkas tanpa mengurangi makna terlihat pada papan informasi mekanisme penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, banner standar pelayanan, banner seruan untuk mewujudkan pelayanan yang bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan penyampaian langsung petugas yang tidak berbelit-belit termasuk dalam visualisasi melalui analogi cerita pada video di media youtube. Elemen dasar dari pesan hanya dimodifikasi agar mudah langsung dipahami pemohon. Perlakuan terhadap pesan yang secara berkelanjutan terus diperbaharui dan dimodifikasi menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan situasional masyarakat. Pesan juga dibuat secara terstruktur dengan penjelasan singkat di masing-masing tahapan yang dilalui oleh pemohon. Pengkodean terhadap pesan terjadi ketika transmisi saluran



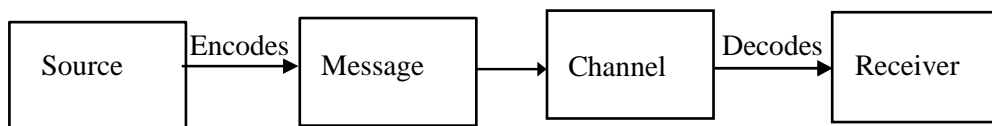
komunikasi dilakukan melalui media yang berbasis internet (online), unggahan melalui media sosial dan pemberitahuan tentang setiap tahapan mekanisme yang dilalui serta pemberitahuan tentang lokasi unit identifikasi yang berada di luar ruang penerbitan surat keterangan catatan kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat.

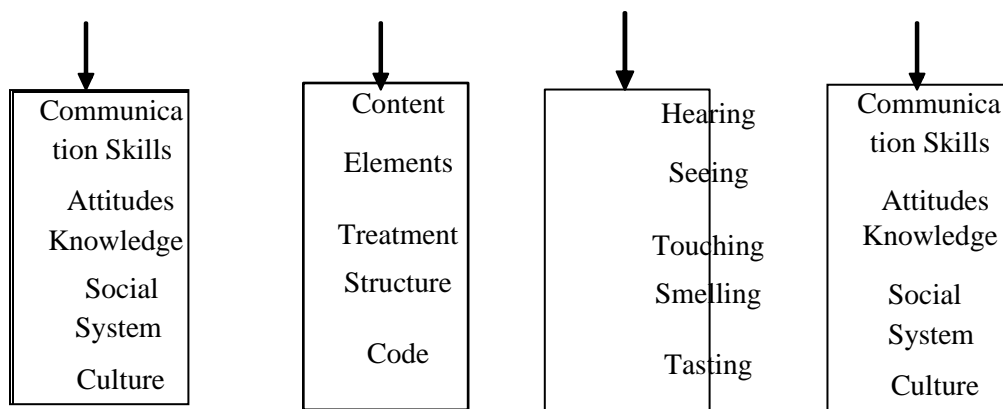
Pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat bertindak sebagai penerima pesan (komunikasi/receiver) yaitu pemohon. Dari hasil wawancara dan pengamatan di lokasi penelitian, pemohon yang mengajukan permohonan diketahui berasal dari berbagai latar belakang, seperti usia, pekerjaan, tempat lahir, pendidikan, agama, suku, jenis kelamin, riwayat tindak pidana dan keperluan. Ditunjang faktor lain seperti karakteristik, budaya dan norma-norma yang dimiliki masing-masing pemohon. Hal itu terlihat jelas ketika penampilan diri pemohon ada yang menggunakan pakaian formal (kemeja dan celana panjang kain atau kasual bersepatu), ada yang menggunakan pakaian kasual (baju t-shirt, celana panjang kasual dan sepatu) dan ada pula yang menggunakan pakaian semi kasual (baju t-shirt, celana panjang kasual dan sandal). Selain itu ada pemohon yang masih memegang teguh budaya sopan santun ramah ketika memasuki ruangan pelayanan dengan mengucapkan salam agama, ada yang langsung menyampaikan keperluannya tanpa salam agama. Tutur kata yang dipergunakan oleh pemohon ada yang disampaikan secara halus dan nada pula yang disampaikan secara tegas. Reaksi atau tanggapan dari pemohon ketika mendapatkan penjelasan atas pertanyaan dari petugas penerbitan ketika ada salah satu persyaratan yang tidak lengkap dan diharuskan untuk melengkapi terlebih dahulu. Hal itu dapat dikategorikan sebagai kemampuan keterampilan berkomunikasi (*communication skill*), sikap (*attitude*), pengetahuan (*knowledge*) sistem sosial (*social system*) dan budaya (*culture*) masyarakat setempat yang dibawa dari lingkungannya.

Di dalam proses komunikasi SMCR pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat juga ditemukan adanya umpan balik (*feed back*) yang terjadi dari pemohon sebagai receiver yang menerima pesan petugas penerbitan dengan bertanya kembali apabila ada hal-hal yang belum dipahami, melakukan pengisian daftar pertanyaan, melakukan pemeriksaan dan memberikan sanggahan jika terdapat penulisan yang tidak tepat pada Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang sudah diterbitkan dan terakhir mengisi kuisioner indek kepuasan masyarakat.

Dari penjabaran hasil penelitian tentang standar pelayanan dan dasar – dasar komunikasi serta pembahasan tentang teori akomodasi komunikasi yang dipergunakan untuk membedah dan menemukan jawaban atas asumsi-asumsi yang dibawa penulis ke lokasi penelitian. Termasuk setelahnya melakukan analisis terhadap hasil temuan serta hubungan-hubungan komunikasi yang terjadi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan model komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat yaitu Model Komunikasi SMCR (*Source, Message, Channel, Receiver*) yang dikemukakan oleh David Kenneth Berlo, sebagaimana tergambar pada bagan Model Komunikasinya di bawah ini.

Gambar: 4.25 Model Komunikasi SMCR David K. Berlo





sumber: <https://journal.trunojoyo.ac.id/komunikasi>

### 3. Strategi Komunikasi petugas pelayanan guna mengatasi hambatan-hambatan komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lokasi penelitian ditemukan bahwa memang benar setiap sekali seminggu dilakukan rapat analisa dan evaluasi yang dipimpin langsung oleh Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Direktorat Intelijen Keamanan di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat bersama anggota yang bertugas sebagai petugas penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Selain itu juga ditemukan pula dokumentasi hasil pelaksanaan supervisi dari Seksi Pelayanan Administrasi Direktorat Intelijen Keamanan Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat ke Polres dan Polsek jajaran. Adanya dokumen Surat Telegram tentang petunjuk arahan terhadap pelaksanaan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dari Direktur Intelijen Keamanan Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat kepada Kapolres jajaran. Adanya konten-konten informasi kepada masyarakat tentang mekanisme penerbitan surat keterangan Catatan Kepolisian pada website resmi [www.ditintelkam.ntb.polri.go.id](http://www.ditintelkam.ntb.polri.go.id), media sosial dan media streaming youtube.

Untuk itu penggunaan teori Teori Harapan (*Expectancy Theory*) yang dikemukakan oleh Victor H. Vroom sangat tepat dipergunakan untuk membedah strategi komunikasi petugas penerbitan guna mengatasi hambatan-hambatan komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Daerah Nusa Tenggara Barat. Hal itu dibuktikan dari adanya harapan terhadap pesan yang disampaikan dapat mempengaruhi pemohon dan mencapai tujuan yang dikehendaki yaitu mendukung Direktorat Intelijen Keamanan di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat agar meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dari Kementerian Pendayagunaan Apratur Negara dan Reformasi Birokrasi. Harapan tersebut diimplemetasikan dengan kesungguhan niat dan motivasi sehingga menghasilkan diberikannya predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dari Kementerian Pendayagunaan Apratur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia di tahun 2021 dan masih bertahan sampai saat ini, hasil survey indek kepuasan konsumen yang mencapai angka 91 dan juga tidak adanya pengaduan masyarakat yang diterima posko



pengaduan masyarakat periode tahun 2023 sampai dengan 2024 tentang petugas penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Kemudian harapan masyarakat selaku pemohon juga untuk mendapatkan pelayanan prima dari petugas penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat terbukti dari diberikannya hak pemohon untuk bertanya sejas-jelasnya, mengetahui secara transparan dan akuntabel biaya yang dibayarkan dengan pemberian kwitansi pembayaran sesuai nominal dan teregistrasi serta diterbitkannya Surat Keterangan Catatan Kepolisian sesuai keperluan dari pemohon.

Setelah membedah, mengurai dan menganalisis tentang strategi komunikasi petugas penerbitan guna mengatasi hambatan-hambatan komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian menggunakan teori Harapan (*Expectancy Theory*) yang dikemukakan oleh Victor H. Vroom dan memperoleh jawaban atas asumsi-asumsi yang dibawa oleh penulis ke lokasi penelitian. Penulis kemudian menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik Kepolisian pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat sudah berjalan sangat efektif. Terdapat dua strategi yang diterapkan untuk mengatasi hambatan-hambatan komunikasi yang terjadi. Pertama strategi komunikasi langsung atau face to face antara petugas penerbitan dengan pemohon melalui pemberian penjelasan langsung secara verbal pada saat itu juga, kemudian bila petugas tidak dapat mengatasinya maka akan langsung dilaporkan kepada pimpinan secara berjenjang melalui sambungan telekomunikasi tujuannya agar pemohon tidak terlalu menunggu lama untuk mendapatkan kepastian. Kedua strategi komunikasi tidak langsung pimpinan dengan memetakan hambatan-hambatan komunikasi yang sudah dan atau belum tertangani ketika mendapatkan informasi lebih lengkap saat rapat analisa dan evaluasi pelaksanaan tugas. Hasil pemetaan tersebut kemudian di diskusikan dengan pimpinan tertinggi untuk dirumuskan menjadi sebuah kebijakan atau petunjuk dan arahan yang disampaikan secara non verbal melalui surat telegram kepada seluruh petugas penerbitan dari tingkat Polda, Polres dan Polsek.

## KESIMPULAN

Simpulan adalah hasil akhir dari jawaban atas pertanyaan pada rumusan masalah penelitian tesis ini, yang telah di dapatkan dengan menggunakan metodologi penelitian pendekatan kualitatif dengan paradigma intepretatif. Maka dari itu, simpulan akan saling berhubungan dengan analisis hasil penelitian terhadap rumusan permasalahan penelitian tesis ini. Berikut pemaparan simpulan yang didapatkan.

Pertanyaan rumusan masalah yang pertama adalah bagaimana model komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat?. Berdasarkan analisis hasil penelitian, penulis menyimpulkan model komunikasi yang dipergunakan adalah model Komunikasi SMCR dari David Kenneth Berlo. Hal itu dilandasi dengan ditemukannya komponen – komponen dasar-dasar komunikasi yaitu petugas penerbitan sebagai Sumber (*source*) yang telah bersertifikasi resmi karena berhasil dalam lulus uji kompetensi meliputi ujian keterampilan berkomunikasi (*communcation skill*), sikap (*attitude*), pengetahuan (*knowledge*) atau penguasaan tentang tugas pelayanan publik, kemampuan dalam mengadaptasi diri pada system sistem sosial (*social system*) masyarakat dan pemahaman tentang budaya (*culture*) di daerah masing-masing.

Selanjutnyan terdapat pesan yang disampaikan kepada pemohon yang mencakup faktor – faktor Isi pesan, elemen dasar pesan, bersifat terstruktur dan pengkodean terhadap pesan khususnya



komunikasi melalui transmisi internet maupun penggunaan bahasa isyarat pada pemohon disabilitas. Pengiriman pesan dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi (channel) diantaranya, saluran komunikasi langsung tatap muka, saluran komunikasi melalui media massa cetak (Koran), saluran dalam jaringan (daring atau online) dan pemanfaatan saluran komunikasi media sosial. Saluran komunikasi langsung tatap muka paling sering digunakan karena melibatkan panca indera yang dapat dirasakan langsung oleh petugas penerbitan dan pemohon. Petugas dapat mendengar, melihat, merasakan dan mencium langsung penerimaan pesan yang disampaikan kepada pemohon.

Kemudian sebagai receiver adalah pemohon. Pemohon yang berasal dari beragam latar belakang berbeda dengan petugas penerbitan dalam interaksi komunikasi menjadi faktor yang mempengaruhi kemampuan keterampilan berkomunikasi (communication skill), sikap (attitude), pengetahuan (knowledge) sistem sosial (social system) dan budaya (culture) dari pemohon. Perbedaan tersebut membuat interaksi komunikasi antara pemohon dengan petugas penerbitan bersifat dinamis melalui adanya umpan balik (feed back) sebelum mencapai sebuah kesepakatan yang disepakati guna mengakomodasi komunikasi masing-masing individu sesuai hak dan kewajiban masing-masing.

Pertanyaan rumusan masalah yang kedua adalah apa hambatan-hambatan komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat ?. Berdasarkan analisis hasil penelitian, bahwa ditemukan hambatan-hambatan komunikasi yaitu hambatan komunikasi teknis, hambatan komunikasi manusiawi dan hambatan komunikasi semantik. Ditinjau dari teori manajemen keselarasan makna, atas temuan terhadap hambatan-hambatan komunikasi tersebut ternyata ada upaya dari petugas penerbitan untuk melakukan manajemen keselarasan makna dengan pemohon yang terlibat dalam konstruksi komunikasi.

Realitas sosial yang terjadi saat ini bahwa penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu bagian pendukung Direktorat Intelijen Keamanan Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat memperoleh predikat Wilayah Bebas Korupsi di sektor peningkatan kualitas pelayanan publik. Perolehan predikat Wilayah Bebas Korupsi kemudian dilakukan manajemen keselarasan makna melalui pengimplementasian petugas penerbitan ketika melakukan pelayanan terhadap pemohon dengan tidak melakukan Kolusi, Korupsi dan Nepotisme serta melakukan pungutan liar serta bebas percaloan. Hal itu terlihat jelas dari transparansi seluruh prosedur penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai tarif dan pemohon diberikan bukti kwitansi pembayaran yang berisi nomor registrasi dan pencetakan Surat Keterangan Catatan Kepolisian sesuai dengan antrian pemohon. memberikan himbauan kepada pemohon agar tidak melakukan budaya kolusi, korupsi dan nepotisme melalui banner informasi di depan ruang pelayanan.

Pertanyaan rumusan masalah yang ketiga adalah bagaimana strategi komunikasi petugas penerbitan guna mengatasi hambatan-hambatan komunikasi pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat ?. Berdasarkan analisis hasil penelitian, bahwa ditemukan dua strategi yang diterapkan untuk mengatasi hambatan-hambatan komunikasi yang terjadi. Pertama, strategi komunikasi langsung atau face to face antara petugas penerbitan dengan pemohon melalui pemberian penjelasan langsung secara verbal pada saat itu juga, kemudian bila petugas tidak dapat mengatasinya maka akan langsung dilaporkan kepada pimpinan secara berjenjang melalui sambungan telekomunikasi tujuannya agar pemohon tidak terlalu menunggu lama untuk mendapatkan kepastian. Kedua, strategi komunikasi tidak



langsung pimpinan dengan memetakan hambatan-hambatan komunikasi yang sudah dan atau belum tertangani ketika mendapatkan informasi lebih lengkap saat rapat analisa dan evaluasi pelaksanaan tugas. Hasil pemetaan tersebut kemudian didiskusikan dengan pimpinan tertinggi untuk dirumuskan menjadi sebuah kebijakan atau petunjuk dan arahan yang disampaikan secara non verbal melalui surat telegram kepada seluruh petugas penerbitan dari tingkat Polda, Polres dan Polsek.

Penulis memberikan interpretatif pada tesis ini yaitu faktor – faktor keterampilan berkomunikasi (communication skill), sikap (attitude), pengetahuan (knowledge) sistem sosial (social system) dan budaya (culture) yang terdapat pada petugas penerbitan sebagai source dan pemohon sebagai receiver sangat berhubungan dengan komponen komunikasi dalam memilih dan menentukan saluran dan pesan komunikasi dalam interaksi komunikasi agar dapat mudah dipahami. Serta didukung adanya ruang untuk memberikan umpan balik (feed back) sehingga komunikasi berjalan dua arah. Penulis berpendapat penggunaan model komunikasi SMCR pada pelayanan publik sangat tepat. Hal itu dilandasi oleh adanya keinginan antar individu untuk saling mengakomodasi komunikasi dengan mengkoordinasikan penyelerasan makna untuk mencapai kesepahaman bersama. Mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang bebas dari Korupsi, Kolusi, Nepotisme, bebas percaloan dan bebas pungutan liar merupakan harapan Pemerintah, Institusi dan masyarakat. Tentunya harapan tersebut harus didukung oleh motivasi yang kuat dari seluruh pihak yang terlibat dalam komunikasi pada pelayanan publik tersebut..

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro, et al. 2007. Komunikasi Massa Suatu Pengantar. Edisi 1 Cetakan Ke-1. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Fiqri, R. 2023. Model Komunikasi Interpersonal Pegawai Di Kantor Camat Kecamatan Kuok Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Skripsi). Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Muhfizar, dkk. 2021. Pengantar Manajemen (teori dan konsep). Edisi 1 Cetakan Ke-1. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Ombudsman.go.id. 01 Februari 2021. Ombudsman: Kepolisian Paling Banyak Dilaporkan Sepanjang 2020. Diakses pada 17 November 2023, dari <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-kepolisian-paling-banyak-dilaporkan-sepanjang-2020>.
- Ombudsman.go.id. 23 Mei 2021. Apa Kabar Pelayanan Publik Polri ?. Diakses pada 2 Oktober 2023, dari <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel---apa-kabar-pelayanan-publik-polri->.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
- Permenpan RBP No. 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.
- Permenpan RBP No. 16 tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat.



---

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No. 60 tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Prabowo, H. 2022. Inovasi Pelayanan Publik Pada Organisasi Publik. Cetakan Ke-1. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Ruliana, P. 2021. Teori Komunikasi. Edisi 1 Cetakan Ke-2. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2021. Metodologi Penelitian Komunikasi. Edisi 1 Cetakan Ke-1. Bandung: Cv. Alfabeta.

Suriarta, I K. 2021. "Komunikasi Interpersonal Dalam Pelayanan Publik Pada Pembuatan Surat Ijin Mengemudi di Kepolisian Resort Lombok Barat". (Tesis). Mataram: Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram.

Tim Penyusun. 2022. Pedoman Penulisan Proposal dan Tesis. Edisi 1 Cetakan ke-2. Malang: Media Nusa Creative.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Wahyudi, A. 2010. Urgensi Komunikasi dalam menunjang efektifitas pelayanan publik. Naskah diolah kembali dari Karya Tulis ilmiah (Individu) dan pernah dipresentasikan pada Diklat Fungsional Peneliti Tingkat Pertama Gel. VIII 2010 di Pusbindiklat Peneliti LIPI. Bogor 31 Mei 2010.

Wibowo. 2013. Perilaku Dalam Organisasi. Edisi 1 Cetakan ke-1. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

2023. Vol 5 No 1: 3899-3906. Model-model komunikasi linier.

2022. Vol. 6 No. 4: 6736-6752. Optimalisasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polda Jawa Barat.

2021, Volume 3 No. 4: 22-35. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Bagian Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Kerinci.

2020. Volume 2 No. 5: 1-11. Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dan Dampak Terhadap Masyarakat Di Kepolisian Resort Minahasa Utara.

2019, Volume 2 Nomor 1: 41-45. Akomodasi Komunikasi.

2016, Volume 01 Nomor 01: 1-8. Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya.