

Dampak Komunikasi Pelayanan Publik Polsek Jatisampurna dalam Membangun Kepuasan Masyarakat: Analisis Model Komunikasi Harold Lasswell

Sindy Puji Wahyuni¹, Ita Suryani¹, Selvi Sofiawati¹

¹Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Sarana Informatika
sindypji48@gmail.com, ita.its@bsi.ac.id, selvi.sfi@bsi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak komunikasi pelayanan publik di Seksi Umum Polsek Jatisampurna dalam membangun kepuasan masyarakat melalui perspektif Model Komunikasi Harold Lasswell yang menitikberatkan pada unsur *who, says what, in which channel, to whom, dan with what effect*. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur *who* tercermin pada kompetensi dan sikap komunikatif petugas pelayanan sebagai komunikator, unsur *says what* diwujudkan melalui penyampaian informasi prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami, unsur *in which channel* dilakukan melalui komunikasi tatap muka yang didukung media informasi pelayanan, sedangkan unsur *to whom* mengarah pada masyarakat sebagai penerima layanan dengan karakteristik kebutuhan informasi yang beragam. Implementasi keempat unsur tersebut menghasilkan *with what effect* berupa meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan (efek kognitif), tumbuhnya rasa nyaman, percaya, dan puas terhadap pelayanan (efek afektif), serta munculnya kecenderungan masyarakat melakukan konfirmasi ulang mengenai waktu penyelesaian layanan akibat belum tersedianya informasi waktu layanan secara spesifik (efek konatif).

Kata Kunci: Dampak Komunikasi, Harold Lasswell, Kepuasan Masyarakat, Komunikasi Pelayanan Publik.

Abstract

This study aims to analyze the impact of public service communication in the General Section of Jatisampurna Police Sector (Polsek Jatisampurna) in fostering public satisfaction through the perspective of Harold Lasswell's Communication Model, which emphasizes the elements of who, says what, in which channel, to whom, and with what effect. The research employed a qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. The data were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The findings indicate that the who element is reflected in the competence and communicative attitudes of service officers as communicators. The says what element is manifested through the delivery of clear and easily understood service procedure information. The in which channel element is implemented through face-to-face communication supported by service information media, while the to whom element refers to community members as service recipients with diverse informational needs. The implementation of these communication elements generates with what effect, including enhanced public understanding of service procedures (cognitive effect), increased feelings of comfort, trust, and satisfaction with the services provided (affective effect), as well as a tendency among service recipients to seek further confirmation regarding service completion times due to the absence of specific information on service duration (conative effect). These findings demonstrate that the effective integration of communication elements in Lasswell's Communication Model contributes to improving the quality of public service communication and fostering public satisfaction.

Keywords: Communication Effects, Harold Lasswell's Communication Model, Public Satisfaction, Public Service Communication.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena berhubungan langsung dengan pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan. Mengutip pernyataan dalam Republik Indonesia (2009), Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan proses administrasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam membangun komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Komunikasi menjadi instrumen strategis untuk menjelaskan prosedur, persyaratan, mekanisme, serta hak dan kewajiban pengguna layanan sehingga dapat meminimalkan kesalahan persepsi selama proses pelayanan berlangsung (Mulyana, 2017; Hardiansyah, 2018). Dengan demikian, komunikasi pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah.

Efektivitas komunikasi dalam pelayanan publik semakin penting seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat, terbuka, dan mudah diakses. Masyarakat tidak hanya menuntut penyelesaian administrasi secara efisien, tetapi juga mengharapkan informasi yang akurat, konsisten, dan mudah dipahami. Komunikasi yang kurang jelas berpotensi menimbulkan kebingungan, kesalahan interpretasi, ketidakpastian informasi, hingga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara pelayanan (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Sebaliknya, komunikasi yang efektif mampu membangun pemahaman masyarakat, menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, dan meningkatkan kepuasan sebagai indikator kualitas pelayanan publik (Kotler & Keller, 2016). Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik perlu dipahami tidak hanya dari aspek administratif, tetapi juga dari kualitas komunikasi yang dibangun antara penyelenggara layanan dan masyarakat.

Sebagai institusi yang memiliki fungsi pelayanan kepada masyarakat, Seksi Umum Polsek Jatisampurna menjalankan berbagai layanan administrasi kepolisian yang memerlukan interaksi komunikasi secara intensif dengan masyarakat. Proses komunikasi dilakukan melalui komunikasi interpersonal saat pelayanan tatap muka serta didukung oleh pemanfaatan media digital, seperti WhatsApp dan Instagram, untuk menyebarkan informasi mengenai persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, maupun informasi operasional lainnya. Pemanfaatan berbagai saluran komunikasi tersebut menunjukkan adanya upaya institusi dalam meningkatkan akses informasi kepada masyarakat. Namun demikian, efektivitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya media komunikasi, melainkan juga oleh kejelasan pesan, kesesuaian informasi dengan kebutuhan masyarakat, dan dampak yang ditimbulkan setelah informasi diterima.

Hasil observasi awal dan wawancara menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan di Seksi Umum Polsek Jatisampurna telah dilaksanakan secara komunikatif, ramah, dan responsif sehingga masyarakat merasa nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa belum tersampainya informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian pelayanan secara spesifik. Kondisi

tersebut menyebabkan sebagian masyarakat harus melakukan konfirmasi ulang kepada petugas untuk memperoleh kepastian mengenai perkembangan layanan yang sedang diproses. Fenomena ini mengindikasikan bahwa penyampaian informasi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam aspek kepastian informasi. Akibatnya, meskipun kualitas interaksi interpersonal telah berjalan dengan baik, masih terdapat ruang perbaikan dalam membangun komunikasi pelayanan yang lebih informatif dan memberikan kepastian kepada masyarakat.

Beberapa temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi aparatur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami (Hulasoh, 2023). Selain itu, komunikasi interpersonal yang ramah, responsif, dan terbuka tidak hanya meningkatkan pemahaman masyarakat, tetapi juga membangun rasa nyaman, percaya, dan puas selama proses pelayanan. Pengalaman komunikasi yang positif tersebut memperkuat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Astuti et al, 2025). Berangkat dari hasil penelitian yang pernah dilakukan, muncul urgensi untuk menguraikan secara sistematis bagaimana setiap unsur komunikasi membentuk dampak komunikasi yang diterima masyarakat, bukan hanya menjadikan komunikasi sebagai bagian dari dimensi kualitas pelayanan.

Dalam konteks isu pelayanan publik di lingkungan lembaga atau instansi pemerintah sering kali masih didominasi oleh kajian kepuasan pelayanan dan kualitas pelayanan administrasi, sehingga dibutuhkan kerangka analisis yang komprehensif untuk memahami bagaimana karakteristik komunikator, isi pesan, media komunikasi, sasaran komunikasi, dan efek komunikasi saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pelayanan masyarakat (Lasswell, 1948; Sinambela, 2019).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi pelayanan publik di Seksi Umum Polsek Jatisampurna melalui perspektif Model Komunikasi Harold Lasswell serta mengidentifikasi dampak komunikasi yang ditimbulkan terhadap masyarakat sebagai penerima layanan. Analisis difokuskan pada implementasi lima unsur komunikasi Lasswell dan keterkaitannya dengan dampak kognitif, afektif, dan konatif yang muncul setelah masyarakat menerima pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan kajian komunikasi pelayanan publik sekaligus menjadi rekomendasi praktis bagi institusi kepolisian dalam meningkatkan efektivitas komunikasi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam proses komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Seksi Umum Polsek Jatisampurna serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap makna, pengalaman, serta persepsi informan mengenai pelaksanaan komunikasi pelayanan publik dalam konteks yang alamiah (Creswell & Poth, 2018). Fokus penelitian diarahkan pada implementasi unsur komunikasi dalam Model Harold Lasswell, yaitu *who, says what, in which channel, to whom, dan with what effect*, serta keterkaitannya dengan dampak komunikasi yang dirasakan masyarakat. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja

berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman, pengetahuan, dan keterlibatan langsung dalam proses komunikasi pelayanan publik sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2023).

Informan utama merupakan personel Polsek Jatisampurna yang terlibat secara langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara itu, Informan pendukung merupakan masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Seksi Umum Polsek Jatisampurna. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi nonpartisipan, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan lima unsur Model Komunikasi Harold Lasswell. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses komunikasi pelayanan antara petugas dan masyarakat, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa standar operasional prosedur (SOP), media informasi pelayanan, dokumentasi kegiatan pelayanan, serta dokumen lain yang relevan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari petugas pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga diperoleh data yang konsisten dan dapat dipercaya (Miles et al, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikator (Who): Kompetensi Petugas Pelayanan sebagai Penentu Efektivitas Komunikasi

Komunikator merupakan unsur pertama dalam Model Komunikasi Harold Lasswell yang berperan menentukan keberhasilan penyampaian pesan kepada khalayak. Dalam konteks pelayanan publik, komunikator tidak hanya bertugas menyampaikan informasi administratif, tetapi juga membangun hubungan interpersonal yang mampu menciptakan rasa percaya masyarakat terhadap institusi pelayanan (Lasswell, 1948).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Seksi Umum Polsek Jatisampurna memiliki kemampuan komunikasi yang cukup baik. Hal tersebut terlihat dari sikap ramah, sopan, responsif, serta kemampuan menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Selama proses pelayanan berlangsung, petugas berusaha memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan maupun kendala yang dihadapi sehingga tercipta komunikasi dua arah.

Kemampuan komunikasi interpersonal tersebut memberikan pengaruh terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan. Sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka merasa dihargai ketika petugas memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami dan tidak menunjukkan sikap diskriminatif. Temuan ini menunjukkan bahwa karakter komunikator menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap organisasi pelayanan. Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Mulyana (2017) yang menjelaskan bahwa kredibilitas komunikator ditentukan oleh kompetensi, sikap, dan kemampuan membangun hubungan interpersonal dengan komunikan. Dengan demikian, unsur who dalam pelayanan publik Polsek Jatisampurna telah terlaksana secara efektif karena komunikator mampu menjalankan fungsi informatif sekaligus membangun hubungan interpersonal yang mendukung kepuasan masyarakat.

Pesan (Says What): Kejelasan Informasi Pelayanan sebagai Bentuk Transparansi

Unsur kedua dalam Model Lasswell menekankan pentingnya isi pesan yang disampaikan kepada masyarakat. Pesan yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami akan mempermudah masyarakat dalam mengikuti prosedur pelayanan sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi mengenai persyaratan administrasi, alur pelayanan, serta dokumen yang harus dipenuhi telah disampaikan secara jelas oleh petugas pelayanan. Penyampaian informasi dilakukan menggunakan bahasa yang sederhana sehingga dapat dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat. Meskipun demikian, adanya kekurangan dalam isi pesan yang berkaitan dengan estimasi waktu penyelesaian pelayanan. Beberapa masyarakat mengaku belum memperoleh kepastian mengenai lamanya proses pelayanan sehingga harus melakukan konfirmasi ulang kepada petugas.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa transparansi informasi belum sepenuhnya terpenuhi. Salah satu indikator kualitas pelayanan publik adalah kepastian informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan. Ketidakjelasan informasi waktu pelayanan berpotensi menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas komunikasi meskipun proses pelayanan berlangsung secara baik. Kejelasan pesan menjadi faktor utama dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan publik (Zeithaml et al., 2018).

Saluran Komunikasi (In Which Channel): Integrasi Komunikasi Tatap Muka dan Media Digital

Komunikasi pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh isi pesan, tetapi juga media yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Model Lasswell menjelaskan bahwa pemilihan saluran komunikasi harus disesuaikan dengan karakteristik penerima pesan agar komunikasi berlangsung secara efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polsek Jatisampurna menggunakan dua bentuk saluran komunikasi, yaitu komunikasi interpersonal secara tatap muka dan media digital berupa WhatsApp serta Instagram. Komunikasi tatap muka masih menjadi media utama karena memungkinkan petugas memberikan penjelasan secara langsung sekaligus menjawab pertanyaan masyarakat.

Sementara itu, media digital dimanfaatkan sebagai sarana penyebaran informasi mengenai persyaratan pelayanan, jam operasional, maupun informasi kegiatan kepolisian. Kehadiran media digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi sebelum datang ke kantor pelayanan. Namun demikian, media digital belum dimanfaatkan secara optimal sebagai media pemberian informasi mengenai perkembangan status pelayanan. Akibatnya, masyarakat masih harus datang kembali atau menghubungi petugas untuk mengetahui perkembangan layanan yang sedang diproses. Menurut Kotler dan Keller (2016), efektivitas komunikasi dipengaruhi oleh kemampuan organisasi memilih kombinasi media yang sesuai dengan kebutuhan audiens. Oleh karena itu, integrasi komunikasi tatap muka dengan media digital masih memerlukan penguatan agar pelayanan menjadi lebih efisien dan informatif.

Komunikasikan (To Whom): Karakteristik Masyarakat sebagai Penerima Layanan

Komunikasikan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan administrasi di Seksi Umum Polsek Jatisampurna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memiliki latar belakang pendidikan, usia, dan pengalaman pelayanan yang beragam sehingga kebutuhan informasi setiap individu juga berbeda.

Petugas pelayanan berusaha menyesuaikan cara penyampaian informasi dengan karakteristik masyarakat. Informan yang berusia lanjut umumnya memperoleh penjelasan secara lebih rinci dibandingkan masyarakat yang telah memahami prosedur pelayanan sebelumnya. Penyesuaian komunikasi tersebut menunjukkan adanya penerapan komunikasi yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Menurut Lasswell (1948), efektivitas komunikasi dipengaruhi oleh kemampuan komunikator memahami karakteristik penerima pesan sehingga informasi dapat diterima secara optimal. Temuan ini juga memperlihatkan bahwa pelayanan publik tidak dapat menerapkan pola komunikasi yang bersifat seragam, melainkan harus mempertimbangkan kemampuan masyarakat dalam menerima informasi.

Dampak Komunikasi (With What Effect): Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Unsur terakhir dalam Model Lasswell adalah with what effect, yaitu dampak yang muncul setelah masyarakat menerima komunikasi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan di Seksi Umum Polsek Jatisampurna menghasilkan tiga bentuk dampak komunikasi:

1. Efek Kognitif

Efek kognitif merupakan dampak komunikasi yang berkaitan dengan peningkatan pengetahuan dan pemahaman masyarakat setelah menerima informasi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, tahapan pengurusan dokumen, serta mekanisme penyelesaian layanan. Informasi yang disampaikan menggunakan bahasa sederhana membuat masyarakat lebih mudah memahami proses pelayanan tanpa mengalami kebingungan.

Peningkatan pemahaman tersebut memberikan konsekuensi positif terhadap efektivitas pelayanan. Masyarakat datang dengan dokumen yang lebih lengkap, mengetahui tahapan pelayanan yang harus dilalui, serta mampu mengurangi kesalahan administrasi yang sebelumnya sering terjadi akibat kurangnya informasi. Dengan demikian, komunikasi pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana edukasi publik mengenai tata cara memperoleh pelayanan yang benar. Dari perspektif kepuasan masyarakat, meningkatnya pemahaman akan menciptakan persepsi bahwa pelayanan dilaksanakan secara transparan dan mudah diakses. Ketika masyarakat mengetahui secara jelas apa yang harus dipersiapkan dan bagaimana proses pelayanan berlangsung, tingkat ketidakpastian menjadi lebih rendah sehingga pelayanan dipersepsikan lebih berkualitas. Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat Mulyana (2017) yang menyatakan bahwa fungsi utama komunikasi adalah menciptakan kesamaan makna antara komunikator dan komunikan sehingga pesan dapat dipahami secara tepat.

Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa pemahaman masyarakat mengenai estimasi waktu penyelesaian pelayanan belum sepenuhnya terbentuk. Informasi mengenai lamanya proses pelayanan masih bersifat umum sehingga sebagian masyarakat belum memiliki kepastian mengenai kapan layanan akan selesai. Hal ini menunjukkan bahwa efek kognitif telah terbentuk secara baik pada aspek prosedur pelayanan, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek kepastian waktu pelayanan.

2. Efek Afektif

Efek afektif berkaitan dengan perubahan sikap, perasaan, dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas mampu menumbuhkan rasa nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Keramahan, kesopanan, kesediaan mendengarkan keluhan, serta kemampuan memberikan penjelasan secara berulang menjadi faktor yang membangun pengalaman pelayanan yang positif. Pengalaman komunikasi yang positif tersebut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap institusi Polsek Jatisampurna secara keseluruhan. Masyarakat tidak hanya menilai kualitas pelayanan dari kecepatan administrasi, tetapi juga dari cara petugas memperlakukan mereka selama proses pelayanan berlangsung. Ketika masyarakat merasa dihargai, didengarkan, dan diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi, muncul rasa percaya terhadap institusi pelayanan publik.

Kepercayaan tersebut merupakan salah satu indikator penting kepuasan masyarakat. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), kepuasan pelanggan terbentuk melalui perbandingan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman yang dirasakan setelah pelayanan selesai. Dalam penelitian ini, komunikasi interpersonal yang baik mampu memenuhi bahkan melampaui sebagian harapan masyarakat sehingga menghasilkan kepuasan emosional terhadap pelayanan.

Selain itu, efek afektif juga terlihat dari meningkatnya citra positif Polsek Jatisampurna di mata masyarakat. Sikap profesional petugas menciptakan persepsi bahwa pelayanan kepolisian tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memperhatikan kualitas hubungan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, komunikasi pelayanan berkontribusi dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

3. Efek Konatif

Efek konatif berkaitan dengan perubahan perilaku nyata masyarakat setelah menerima komunikasi pelayanan. Dalam perspektif komunikasi, efek konatif merupakan tahap ketika pesan yang diterima tidak hanya dipahami dan diterima secara emosional, tetapi juga mampu mendorong individu untuk melakukan tindakan sesuai dengan tujuan komunikasi (Mulyana, 2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat telah menunjukkan perubahan perilaku positif, seperti mempersiapkan dokumen administrasi secara lebih lengkap sebelum datang ke kantor pelayanan, mengikuti prosedur pelayanan sesuai ketentuan, serta lebih aktif memanfaatkan informasi yang tersedia melalui media digital maupun komunikasi langsung dengan petugas.

Perubahan perilaku tersebut menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan telah mampu memengaruhi tindakan masyarakat sehingga proses pelayanan menjadi lebih tertib dan efisien. Menurut Lasswell (1948), keberhasilan komunikasi ditentukan oleh efek yang ditimbulkan setelah pesan diterima oleh komunikan. Efek tersebut dapat berupa perubahan pengetahuan, sikap, maupun perilaku yang menjadi indikator keberhasilan proses komunikasi. Dalam konteks pelayanan publik, perubahan perilaku masyarakat terlihat dari meningkatnya kepatuhan terhadap prosedur pelayanan, kesiapan dokumen administrasi, serta kemampuan masyarakat mengikuti mekanisme pelayanan tanpa banyak mengalami hambatan. Komunikasi pelayanan yang efektif akan menghasilkan perilaku masyarakat yang lebih kooperatif karena masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan mekanisme pelayanan. Semakin lengkap informasi yang diterima masyarakat, semakin kecil kemungkinan terjadinya kesalahan administrasi maupun pengulangan proses pelayanan. Dengan demikian, komunikasi pelayanan tidak hanya meningkatkan efisiensi organisasi, tetapi juga mendorong terciptanya perilaku masyarakat yang lebih mandiri dalam mengakses layanan publik.

Namun demikian, hasil penelitian menemukan bahwa perubahan perilaku tersebut belum sepenuhnya optimal. Sebagian masyarakat masih melakukan konfirmasi ulang mengenai estimasi waktu penyelesaian pelayanan. Perilaku tersebut bukan disebabkan oleh rendahnya kemampuan masyarakat memahami informasi, melainkan karena informasi mengenai kepastian waktu pelayanan belum disampaikan secara rinci dan konsisten oleh petugas. Akibatnya, masyarakat masih mencari kepastian melalui komunikasi lanjutan, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi yang tersedia.

Fenomena tersebut dapat dijelaskan melalui konsep *expectation confirmation* yang dikemukakan oleh Oliver (1997). Kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, tetapi juga oleh sejauh mana pelayanan mampu memenuhi harapan masyarakat. Ketika informasi mengenai waktu penyelesaian pelayanan tidak disampaikan secara pasti, maka harapan masyarakat terhadap kepastian pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi sehingga memunculkan perilaku untuk melakukan konfirmasi ulang. Dengan kata lain, perilaku tersebut merupakan bentuk adaptasi masyarakat terhadap adanya ketidakpastian informasi.

Selain itu, Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menjelaskan bahwa salah satu dimensi penting kualitas pelayanan adalah *responsiveness* dan *reliability*, yaitu kemampuan organisasi memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Apabila kepastian waktu pelayanan belum dikomunikasikan secara jelas, maka persepsi masyarakat terhadap keandalan pelayanan dapat menurun meskipun aspek keramahan petugas dan kejelasan prosedur telah dinilai baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyampaikan informasi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap kepastian layanan.

Berdasarkan perspektif Model Komunikasi Harold Lasswell, kondisi tersebut menunjukkan bahwa unsur *with what effect* belum sepenuhnya mencapai hasil yang optimal karena masih terdapat kesenjangan antara informasi yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat terhadap kepastian waktu pelayanan. Oleh karena itu,

penyampaian estimasi waktu penyelesaian pelayanan perlu distandardisasi melalui berbagai media komunikasi, seperti papan informasi pelayanan, media sosial resmi, WhatsApp layanan, maupun pemberitahuan langsung oleh petugas. Upaya tersebut diharapkan mampu memperkuat efek konatif sehingga masyarakat tidak lagi bergantung pada konfirmasi ulang, melainkan dapat memanfaatkan pelayanan secara lebih mandiri, efisien, dan percaya terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi komunikasi pelayanan publik di Seksi Umum Polsek Jatisampurna menggambarkan praktik komunikasi yang mampu mendukung proses pelayanan kepada masyarakat berdasarkan analisis Model Komunikasi Harold Lasswell yang meliputi unsur *who, says what, in which channel, to whom, dan with what effect*. Pada unsur *who*, petugas pelayanan memiliki kompetensi komunikasi yang baik, ditunjukkan melalui sikap ramah, responsif, komunikatif, dan mampu membangun hubungan interpersonal yang positif dengan masyarakat. Pada unsur *says what*, informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan telah disampaikan secara jelas dan mudah dipahami, meskipun transparansi mengenai estimasi waktu penyelesaian pelayanan masih perlu ditingkatkan. Pada unsur *in which channel*, Polsek Jatisampurna telah memanfaatkan komunikasi tatap muka yang dipadukan dengan media digital, seperti WhatsApp dan Instagram, sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat. Sementara itu, pada unsur *to whom*, petugas telah menyesuaikan pola komunikasi dengan karakteristik masyarakat yang beragam sehingga penyampaian informasi menjadi lebih efektif.

Dari sisi *with what effect*, komunikasi pelayanan memberikan dampak positif terhadap masyarakat melalui tiga dimensi utama. Efek kognitif tercermin dari meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan sehingga mampu mengurangi kesalahan administrasi. Efek afektif terlihat dari tumbuhnya rasa percaya, nyaman, dan puas terhadap pelayanan sebagai hasil dari komunikasi interpersonal yang sopan, terbuka, dan menghargai masyarakat. Adapun efek konatif ditunjukkan melalui perubahan perilaku masyarakat yang lebih tertib dalam mempersiapkan dokumen dan mengikuti prosedur pelayanan. Namun demikian, masih ditemui kecenderungan masyarakat melakukan konfirmasi ulang terkait estimasi waktu penyelesaian pelayanan karena informasi tersebut belum disampaikan secara konsisten dan rinci.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi pelayanan publik di Seksi Umum Polsek Jatisampurna telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam membangun kepuasan masyarakat. Efektivitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi, tetapi juga oleh kesesuaian pesan, pemilihan saluran komunikasi, serta kemampuan menyesuaikan komunikasi dengan karakteristik masyarakat. Meskipun demikian, peningkatan kualitas komunikasi masih diperlukan, khususnya melalui penyediaan informasi yang lebih transparan mengenai estimasi waktu penyelesaian pelayanan, optimalisasi media digital sebagai sarana pembaruan status layanan, serta standardisasi penyampaian informasi oleh petugas. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat efektivitas komunikasi

pelayanan publik, meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, serta memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi komunikasi pelayanan publik di Seksi Umum Polsek Jatisampurna menggambarkan praktik komunikasi yang mampu mendukung proses pelayanan kepada masyarakat berdasarkan analisis Model Komunikasi Harold Lasswell yang meliputi unsur *who, says what, in which channel, to whom, dan with what effect*.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, S., Bonardo Marulitua A, & M. Ismail Alif. (2025). Strategi Komunikasi Petugas Pelayanan dalam Membangun Relasi dengan Pelanggan di PLN Cabang Kota Depok. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 4(01), 631–642. Diambil dari <https://ojs.smkmerahputih.com/index.php/jimu/article/view/1353>.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Guest, G., Namey, E., & Chen, M. (2020). A Simple Method to Assess and Report Thematic Saturation in Qualitative Research. *PLoS ONE*, 15(5), e0232076.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hulasoh, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi aparatur desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor. *PROMEDIA (Public Relation dan Media Komunikasi)*, 9(2), 221–240. <https://doi.org/10.52447/promedia.v9i2.7296>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Lasswell, H. D. (1948). The Structure and Function of Communication in Society. In L. Bryson (Ed.), *The Communication of Ideas*. New York: Harper & Brothers.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25>
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill.