

Humanitaria: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

ISSN : 2962-2948

E-ISSN : 2962-293X

DOI :

Vol. 5 No. 01, Januari 2026

<https://ejournal.uin-suka.ac.id/isoshum/humanitaria>

Analisis Penguatan Kompetensi Komunikasi Bhabinkamtibmas dalam Mendukung Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

Achmad Zuhri, Maya Sandra Rosita Dewi, Rahmah Attaymini

Fakultas Ilmu Sosial Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Email: achmad.zuhri@uin-suka.ac.id, maya.dewi@uin-suka.ac.id, rahmah.attaymini@uin-suka.ac.id

Abstract

Bhabinkamtibmas holds a strategic role in maintaining public security and social order at the village level. However, the effectiveness of this role is closely related to the officers' communicative capacity in delivering messages, building trust, and responding to community dynamics. This community service article aims to analyze the implementation of effective communication training as an effort to strengthen the capacity of Bhabinkamtibmas in Kecamatan Klaten Utara, Kabupaten Klaten. The activity employed a descriptive qualitative design through Focus Group Discussion (FGD), observation, documentation, and interactive training sessions involving 25 Bhabinkamtibmas personnel from two police sectors. The program focused on public speaking, self-development, self-acceptance, and strategies for effective public communication. The findings indicate that the training improved participants' understanding of persuasive and humanistic communication, strengthened their confidence in interacting with the public, and expanded their practical strategies for addressing communication barriers in the field, especially public distrust and weak message reception. The activity also demonstrates that strengthening communicative competence is an important element in supporting Bhabinkamtibmas' public service role and in fostering more adaptive approaches to maintaining community security and order.

Keywords: Bhabinkamtibmas; communicative capacity; effective communication; public service; community security

PENDAHULUAN

Transformasi teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara lembaga publik berinteraksi dengan masyarakat. Perubahan ini tidak hanya berdampak pada percepatan arus informasi, tetapi juga menggeser ekspektasi warga terhadap kualitas pelayanan publik yang lebih responsif, terbuka, dan komunikatif. Dalam konteks tersebut, aparat negara tidak lagi cukup hanya mengandalkan kewenangan formal, tetapi juga dituntut memiliki kapasitas komunikasi yang mampu menjembatani kebutuhan institusi dengan dinamika sosial masyarakat. Perkembangan komunikasi digital, perluasan akses internet, dan meningkatnya literasi digital masyarakat Indonesia memperlihatkan bahwa pelayanan publik kini bergerak ke arah yang semakin dialogis dan berbasis kepercayaan (Kominfo, 2023; Prasodjo, 2023). Pada saat yang sama, perubahan tersebut juga menghadirkan tantangan baru bagi aparat pelayanan publik, terutama ketika pesan yang disampaikan tidak sepenuhnya diterima, dipahami, atau dipercaya oleh masyarakat.

Dalam kerangka pelayanan publik, komunikasi bukan sekadar aktivitas penyampaian informasi, melainkan bagian dari proses membangun legitimasi, kepercayaan, dan hubungan sosial antara negara dan warga. Pelayanan publik yang efektif menuntut kemampuan aparatur dalam menyampaikan pesan secara jelas, persuasif, humanis, dan kontekstual, terutama ketika berhadapan dengan persoalan sosial yang menuntut kehadiran negara secara nyata (Pasolong, 2019; Taufik, 2022). Karena itu, kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kapasitas komunikasi aparatur di tingkat lapangan. Di lingkungan desa dan kelurahan, kebutuhan atas komunikasi yang efektif menjadi semakin penting karena interaksi aparat dengan masyarakat berlangsung secara

langsung, intensif, dan sering kali terkait dengan persoalan keseharian warga.

Salah satu aktor kunci dalam relasi tersebut adalah Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas). Sebagai pengemban fungsi preventif dan pembinaan keamanan di tingkat desa/kelurahan, Bhabinkamtibmas berada di garis depan dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat sekaligus membangun kemitraan dengan warga. Posisi ini membuat Bhabinkamtibmas tidak hanya berfungsi sebagai representasi institusi kepolisian, tetapi juga sebagai mediator sosial, fasilitator penyelesaian masalah, dan penghubung antara kepentingan negara dengan kebutuhan masyarakat. Dalam praktiknya, efektivitas peran tersebut sangat bergantung pada kemampuan anggota Bhabinkamtibmas dalam membangun komunikasi timbal balik, memahami karakter masyarakat, dan menyampaikan pesan secara tepat agar dapat diterima oleh warga (Hastomo, 2012; UU No. 2 Tahun 2002).

Namun demikian, tantangan yang dihadapi Bhabinkamtibmas tidak sederhana. Masyarakat tidak selalu merespons informasi atau arahan aparat secara positif. Dalam banyak kasus, hambatan komunikasi muncul karena adanya jarak persepsi, lemahnya kepercayaan publik, stigma terhadap institusi, maupun ketidakmampuan aparat mengemas pesan secara efektif. Dalam kajian kepolisian, kepercayaan publik merupakan fondasi penting bagi efektivitas kerja kepolisian, sebab tingkat kepercayaan akan memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap otoritas, arahan, maupun kerja sama dalam menjaga ketertiban lingkungan (Jackson & Bradford, 2010). Dalam perspektif community policing, komunikasi dan keterlibatan publik juga menjadi elemen sentral karena legitimasi aparat dibentuk bukan hanya oleh kewenangan formal, melainkan oleh kualitas

interaksi, kedekatan, dan kemampuan menjawab kebutuhan warga secara nyata (Bullock & Leeney, 2013; O'Reilly, 2022). Dengan demikian, penguatan kapasitas komunikatif aparat di tingkat komunitas merupakan kebutuhan yang bersifat substantif, bukan sekadar pelengkap teknis.

Urgensi tersebut semakin relevan ketika dikaitkan dengan konteks pelayanan publik kontemporer yang menuntut aparaturnya lebih adaptif terhadap perubahan sosial dan media komunikasi. Penelitian Mukhsin (2020) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dan strategi komunikasi yang tepat dapat mempermudah pelayanan masyarakat, terutama dalam publikasi informasi pada level desa. Sementara itu, Ramadhan (2018) memperlihatkan bahwa optimalisasi peran Bhabinkamtibmas dalam sistem door to door sangat dipengaruhi oleh strategi pendekatan sosial yang dibangun melalui komunikasi langsung, kedekatan personal, dan pemberdayaan kearifan lokal. Di sisi lain, studi tentang komunikasi kepolisian menunjukkan bahwa cara institusi kepolisian membangun komunikasi dengan publik berpengaruh terhadap persepsi masyarakat atas keterlibatan, transparansi, dan kehadiran institusi di ruang sosial (Van et al., 2023). Artinya, komunikasi efektif tidak hanya menentukan keberhasilan penyampaian pesan, tetapi juga memengaruhi citra, kepercayaan, dan kualitas hubungan antara aparat dan masyarakat.

Meskipun demikian, studi maupun program penguatan kapasitas yang secara khusus menempatkan komunikasi efektif sebagai inti pengembangan kemampuan Bhabinkamtibmas masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks pengabdian masyarakat di tingkat lokal. Sebagian kajian sebelumnya lebih banyak menyoroti pelayanan publik desa, strategi komunikasi pemerintahan, atau optimalisasi fungsi

Bhabinkamtibmas dari sisi operasional, tetapi belum secara spesifik mengaitkan pelatihan komunikasi efektif dengan penguatan kapasitas komunikatif aparat sebagai bagian dari upaya menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat (Mukhsin, 2020; Ramadhan, 2018; Wibowo, 2022; Wahyudi, 2022). Di sinilah letak kontribusi artikel ini, yaitu menempatkan pelatihan komunikasi efektif tidak sekadar sebagai kegiatan peningkatan keterampilan berbicara di depan publik, tetapi sebagai intervensi penguatan kapasitas yang mendukung peran pelayanan, mediasi sosial, dan pembinaan keamanan berbasis kedekatan dengan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berangkat dari persoalan bahwa keberhasilan Bhabinkamtibmas dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat tidak hanya ditentukan oleh fungsi kelembagaan, tetapi juga oleh kemampuan komunikatif yang dimiliki aparat dalam membangun relasi sosial yang produktif dengan warga. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis strategi memperkuat kapasitas anggota Bhabinkamtibmas melalui pelatihan komunikasi efektif di Kecamatan Klaten Utara, Kabupaten Klaten. Secara lebih khusus, artikel ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelatihan komunikasi efektif dapat mendukung peningkatan kepercayaan diri, kemampuan public speaking, strategi penyampaian pesan, dan penguatan citra pelayanan publik Bhabinkamtibmas dalam mendukung terwujudnya keamanan dan ketertiban masyarakat.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan desain penelitian kualitatif, yaitu berusaha mengeksplorasi temuan di lapangan dengan cara mengumpulkan data atau informasi tentang fakta atau

keadaan lapangan. Pendekatan yang digunakan adalah FGD (Fokus Group Discussion) yaitu diskusi yang dilakukan oleh kelompok atau group untuk membahas isu dan masalah tertentu untuk dicarikan solusinya. pada tahapan ini peneliti berusaha melakukan pendekatan empiris dengan melakukan pendekatan secara empiris ke masalah yang diteliti sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada di lapangan pada para anggota Bhabinkamtibmas di lingkungan Kecamatan Klaten Utara, Kab. Klaten. Subjek dari penelitian ini adalah para perangkat desa di lingkungan Kecamatan Klaten Utara, Kab. Klaten. Adapun objek dalam penelitian ini adalah hal yang akan diteliti yaitu strategi komunikasi efektif dalam mewujudkan keamanan dan ketertiban bagi Masyarakat oleh Bhabinkamtibmas.

Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam dan melaksanakan FGD pada para anggota Bhabinkamtibmas, Kecamatan Klaten Utara, Kab. Klaten. Sementara data sekundernya didapatkan melalui observasi dan dokumentasi, peneliti juga menggunakan data-data yang berasal dari dokumentasi baik dari file, naskah jurnal, data laporan dll.

Metode analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis model Miles and Huberman. Menurut (Sugiono, 2016) Miles dan huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan simpulan/ verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Untuk menguji keabsahan data penelitian maka peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan teori

KAJIAN TEORI

Strategi Komunikasi Efektif

Menurut Effendy (2008) komunikasi dikatakan tidak efektif apabila seperti beberapa indikator seperti: Perbedaan Persepsi, Reaksi emosional, Ketidakkonsistenan komunikasi verbal dan nonverbal, Kecurigaan, dan Tidak adanya timbal balik (*feedback*). Komunikasi efektif berkaitan dengan kemampuan (*ability*) komunikator dan komunikannya. Kemampuan adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri (Moeliono, 2005: 707).

Menurut Soelaiman (2007:112) kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya, baik secara mental maupun fisik. Aspek-aspek yang paling penting dalam kemampuan komunikasi secara efektif terdiri dari komunikator, komunikan, media yaitu alat untuk menyampaikan dan pesan sesuatu yang disampaikan. Karena selain dari tiga aspek tersebut semuanya sudah mengacu kepada kurikulum yang berlaku (kompetensi inti dan kompetensi dasar) baik yang berupa pesan/materi pelajaran ataupun efek komunikasi yang biasanya berupa nilai prestasi belajar (Handayani, 2011). Strategi komunikasi mempunyai fungsi yang berkaitan dengan kegiatan:1. Menyebarluaskan pesan komunikasi kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal.2. Menjembatani kesenjangan budaya akibat kemudahan yang diperoleh dan kemudahan dioperasionalkannya media massa. (Achmad, dkk, 2013:33)

Pengembangan Kapasitas Bhabinkamtibmas

Sesuai dengan Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol. : Kep/8/XI/2009 tanggal 24 November 2009 tentang perubahan Buku Petunjuk Lapangan Kapolri No.Pol.: Bujuklap/17/VII/1997 tanggal 18 Juli 1997 tentang Bintara Polri Pembina Kamtibmas di Desa/Kelurahan, yang dimaksud dengan Bhayangkara Pembina Kamtibmas yang selanjutnya disebut Bhabinkamtibmas adalah anggota Polri yang bertugas membina Kamtibmas dan juga merupakan petugas Polmas di Desa/Kelurahan (Hastomo, 2012).

Bhabinkamtibmas adalah anggota Polri yang ditugaskan membina kamtibmas di desa/kelurahan. Desa atau kelurahan dinilai memerlukan perhatian lebih sungguh- sungguh dan perlu mendapat prioritas utama dalam pembinaan secara berlanjut. Bhabinkamtibmas merupakan perpanjangan tangan polsek sebagai ujung tombak operasional Polri yang memiliki wilayah hukum setingkat kecamatan. Sementara setiap kecamatan terdiri dari beberapa desa/kelurahan, sehingga penempatan Bhabinkamtibmas di setiap desa/kelurahan diharapkan mampu meningkatkan pelayanan kepolisian terhadap masyarakat. Seorang Bhabinkamtibmas dalam Hastomo (2012) diharapkan memiliki kemampuan sebagai berikut: Melakukan komunikasi timbal balik yang intensif, Melakukan diskusi tentang permasalahan kamtibmas di desanya, Memfasilitasi pemecahan masalah yang terjadi di masyarakat, dan menyelesaikan konflik-konflik yang ada di masyarakat melalui Alternatif Dispute Resolution (ADR) serta menghadiri kegiatan-kegiatan masyarakat.

Sedangkan tugas Bhabinkamtibmas dalam Hastomo (2012) yakni membina masyarakat agar tercipta kondisi yang menguntungkan bagi pelaksanaan tugas Polri di Desa/Kelurahan. Lebih lanjut dijelaskan Hastomo (2012) lingkup tugas Bhabinkamtibmas meliputi: Membimbing

masyarakat dan melaksanakan tugas Kepolisian; Melakukan pembinaan terhadap warga masyarakat; Melakukan upaya kegiatan kerjasama yang baik dan harmonis dengan warga yang terkait; Membangun komunikasi, kedekatan, kerjasama kemitraan dan membangun kepercayaan masyarakat; Melakukan upaya pencegahan timbulnya penyakit masyarakat dan membantu penanganan rehabilitasi yang terganggu, dan lain-lain.

Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

Keamanan, ketertiban masyarakat merupakan suatu situasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pembangunan maupun bersosialisasi dengan masyarakat lainnya (Maryani, 2018) . Situasi kamtibmas yang baik sangat diharapkan oleh seluruh masyarakat untuk dapat diwujudkan, sehingga menimbulkan perasaan tentram dan damai bagi setiap masyarakat dan dapat meningkatkan motivasi dan semangat dalam bekerja, karena tidak ada rasa takut akibat kemungkinan adanya gangguan yang akan menimpa.

Kamtibmas merupakan tanggung jawab seluruh masyarakat dan pemerintah, termasuk didalamnya adalah kepolisian sebagai aparat penegak hukum. Dalam pelaksanaannya, kepolisian melakukan upaya-upaya maupun tindakan yang diwujudkan dalam kegiatan berupa operasi keamanan dan ketertiban, baik yang bersifat rutin maupun khusus. Sistem pembinaan kamtibmas hendaknya dikaitkan dengan sistem pertahanan keamanan rakyat semesta (hankamrata), yaitu suatu sistem hankam yang menggunakan seluruh potensi yang ada atau diadakan untuk digunakan dan diselenggarakan secara total baik yang meliputi subjek, objek dan metode. Sistem hankam yang didasarkan pada perlawanan rakyat semesta dengan kekuatan ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya, agama dan

militer disusun dan disahkan secara terpimpin, terkoordinasikan dan terintegrasikan (Nurjaya, 1982).

Menurut UU Negara Republik Indonesia yaitu UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 1 angka 5 mengenai Kamtibmas yaitu suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban, dan tegaknya hukum, sertaterbinanya ketentraman yang mengandung kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat

PEMBAHASAN

Temuan lapangan menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi anggota Bhabinkamtibmas masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam hal penyampaian pesan yang persuasif dan membangun kepercayaan masyarakat. Berdasarkan hasil Focus Group Discussion (FGD), sebagian peserta mengungkapkan bahwa masyarakat tidak selalu merespons informasi atau arahan yang disampaikan oleh aparat secara positif. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pesan yang disampaikan dengan penerimaan masyarakat.

Dalam perspektif teori komunikasi, kondisi tersebut dapat dijelaskan melalui konsep komunikasi tidak efektif yang ditandai oleh perbedaan persepsi, rendahnya umpan balik, serta munculnya kecurigaan terhadap komunikator (Effendy, 2008). Ketidakefektifan komunikasi ini tidak hanya berkaitan dengan isi pesan, tetapi juga menyangkut kredibilitas

komunikator dan konteks sosial yang melatarbelakanginya. Dengan demikian, persoalan komunikasi yang dihadapi Bhabinkamtibmas tidak dapat dipahami sebagai persoalan teknis semata, melainkan sebagai persoalan relasional yang berkaitan dengan kepercayaan publik.

Lebih lanjut, temuan ini sejalan dengan kajian tentang legitimasi kepolisian yang menyatakan bahwa efektivitas aparat penegak hukum sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut (Jackson & Bradford, 2010). Dalam konteks ini, kemampuan komunikasi menjadi instrumen penting dalam membangun legitimasi sosial, karena melalui komunikasi yang efektif aparat dapat membentuk persepsi positif dan meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap kebijakan maupun tindakan yang dilakukan.

Peningkatan Kapasitas Komunikasi melalui Pelatihan Public Speaking

Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi, khususnya dalam aspek *public speaking*, merupakan salah satu kompetensi utama yang perlu dimiliki oleh anggota Bhabinkamtibmas dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi dan pelaksanaan pelatihan, ditemukan bahwa sebagian peserta sebelumnya mengalami kendala dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat secara jelas, sistematis, dan meyakinkan. Kendala tersebut antara lain meliputi rendahnya kepercayaan diri, keterbatasan penguasaan materi, serta kekhawatiran terhadap respons negatif dari masyarakat. Dari permasalahan tersebut, maka strategi yang dilakukan adalah dengan memberikan pelatihan komunikasi efektif untuk meningkatkan pemahaman peserta.

Gambar 1: Pelatihan Public Speaking Bagi Anggota Bhabinkamtibnas Kecamatan Klaten Utara.



Sumber: Dokumentasi peneliti (2023)

Setelah mengikuti pelatihan, terjadi peningkatan pemahaman peserta terkait prinsip-prinsip komunikasi efektif, terutama dalam aspek intonasi, penguasaan materi, bahasa tubuh, serta kemampuan menyesuaikan pesan dengan karakteristik audiens. Hal ini sejalan dengan pandangan Effendy (2008) yang menyatakan bahwa komunikasi efektif sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara komunikator, pesan, media, dan komunikan. Selain itu, kemampuan komunikasi juga berkaitan dengan aspek kompetensi individu yang dapat dikembangkan melalui proses pembelajaran dan latihan secara berkelanjutan (Soelaiman, 2007).

Pelatihan ini tidak hanya berfokus pada aspek public speaking, tetapi juga mencakup pengembangan diri, self-acceptance, serta kemampuan membangun citra personal (personal branding) sebagai bagian dari pelayanan publik. Hasil observasi selama pelatihan

menunjukkan bahwa peserta mulai memahami pentingnya aspek-aspek komunikasi seperti intonasi, bahasa tubuh, penguasaan materi, serta kemampuan membaca karakteristik audiens. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa komunikasi efektif merupakan hasil dari integrasi antara komunikator, pesan, media, dan komunikan (Handayani, 2011). Dengan demikian, pelatihan ini berfungsi sebagai upaya sistematis untuk meningkatkan kapasitas komunikatif aparat, baik pada level kognitif maupun praktis.

Selain itu, pelatihan juga memberikan ruang refleksi bagi peserta untuk mengevaluasi pengalaman komunikasi mereka di lapangan. Salah satu peserta menyampaikan, “Bagaimana menghadapi masyarakat yang tidak mau mendengarkan karena sudah memiliki stigma negatif terhadap polisi?” (Permadi, 2023). Pertanyaan ini menunjukkan bahwa tantangan utama bukan hanya pada teknik komunikasi, tetapi juga pada persepsi masyarakat terhadap institusi kepolisian. Narasumber menanggapi bahwa strategi yang dapat dilakukan adalah membangun citra positif melalui pendekatan personal dan konsistensi perilaku di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif tidak dapat dilepaskan dari proses pembentukan kepercayaan sosial.

Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa capacity building dalam konteks pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga menyangkut pembentukan kompetensi sosial dan emosional aparatur (Prasodjo, 2023). Dengan kata lain, komunikasi efektif merupakan bagian integral dari pengembangan kapasitas aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

Public Speaking dan Pembentukan Kepercayaan Diri Aparat

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan public speaking memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepercayaan diri peserta. Sebelum pelatihan, sebagian besar peserta mengaku mengalami kesulitan dalam berbicara di depan publik, terutama karena rasa takut, kurangnya penguasaan materi, serta kekhawatiran terhadap respon audiens.

Setelah mengikuti pelatihan, peserta menunjukkan perubahan dalam cara mereka menyampaikan pesan, baik dalam hal struktur penyampaian maupun penggunaan bahasa nonverbal. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan public speaking dapat dipelajari dan dikembangkan melalui latihan yang berkelanjutan.

Dalam kajian komunikasi, public speaking merupakan bagian dari kompetensi komunikasi interpersonal yang berfungsi untuk menyampaikan pesan secara efektif kepada khalayak (Rakhmat, 2004). Kemampuan ini menjadi penting bagi aparat pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan kemampuan mereka dalam mempengaruhi sikap dan perilaku masyarakat.

Lebih jauh, peningkatan kepercayaan diri juga berkontribusi terhadap efektivitas komunikasi. Individu yang memiliki kepercayaan diri cenderung lebih mampu menyampaikan pesan secara jelas, meyakinkan, dan persuasif. Hal ini sejalan dengan teori kemampuan (ability) yang menyatakan bahwa keberhasilan seseorang dalam melakukan suatu tugas sangat dipengaruhi oleh kapasitas internal yang dimilikinya (Soelaiman, 2007).

Secara lebih mendalam, temuan ini dapat dipahami bahwa peningkatan kepercayaan diri aparat tidak hanya merupakan hasil langsung dari penguasaan teknik berbicara, tetapi juga berkaitan dengan

perubahan persepsi diri peserta terhadap kapasitas komunikatif yang mereka miliki. Sebagaimana yang disampaikan oleh narasumber dalam wawancara:

“Kami dibekali dan ajari cara public speaking yang baik walaupun tidak banyak juga masih gagap, cemas dan kurang luwes saat berbicara maklum kami orang lapangan dan terbiasa hanya mengerjakan pekerjaan atas arahan pimpinan” (Wawancara dengan N tahun 2023)

Pelatihan public speaking berperan sebagai medium pembelajaran yang memungkinkan peserta mengurangi kecemasan komunikasi, membangun kesiapan mental, serta meningkatkan sense of control ketika berhadapan dengan audiens. Dalam konteks pelayanan publik, kepercayaan diri semacam ini memiliki implikasi yang lebih luas daripada sekadar keberanian tampil, karena berhubungan dengan kredibilitas personal, ketegasan dalam penyampaian informasi, dan kemampuan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Aparat yang percaya diri cenderung lebih mampu menampilkan komunikasi yang terstruktur, responsif, dan meyakinkan, sehingga pesan pelayanan dapat diterima dengan lebih baik oleh masyarakat. Dengan demikian, pelatihan public speaking tidak seharusnya dipandang hanya sebagai peningkatan keterampilan teknis, melainkan sebagai proses penguatan kompetensi profesional aparaturnya dalam menjalankan fungsi pelayanan, edukasi, dan representasi kelembagaan secara lebih efektif. Temuan ini juga menegaskan bahwa pengembangan kepercayaan diri perlu ditempatkan sebagai bagian integral dari penguatan kapasitas sumber daya manusia di sektor publik, terutama karena kualitas interaksi aparaturnya dengan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kemampuan mereka mengelola pesan, emosi, dan performa komunikasi secara simultan

Strategi Komunikasi Efektif dalam Konteks Sosial Masyarakat

Temuan lain menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif harus disesuaikan dengan karakteristik masyarakat setempat. Dalam konteks Kecamatan Klaten Utara, pendekatan komunikasi yang bersifat humanis, informal, dan berbasis kedekatan sosial terbukti lebih efektif dibandingkan pendekatan yang bersifat formal dan satu arah.

Melalui FGD, peserta bersama narasumber merumuskan beberapa strategi komunikasi yang dapat diterapkan, antara lain: membangun kedekatan personal dengan masyarakat, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, memanfaatkan media komunikasi yang relevan, serta mengedepankan pendekatan persuasif daripada koersif.

Strategi ini sejalan dengan konsep community policing yang menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam menjaga keamanan dan ketertiban (Bullock & Leeney, 2013). Dalam pendekatan ini, aparat tidak hanya berperan sebagai penegak hukum, tetapi juga sebagai mitra masyarakat dalam menyelesaikan masalah sosial.

Selain itu, komunikasi yang efektif juga berfungsi sebagai jembatan untuk mengurangi kesenjangan budaya dan persepsi antara aparat dan masyarakat (Achmad et al., 2013). Dengan demikian, strategi komunikasi yang tepat dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik sekaligus memperkuat hubungan sosial antara aparat dan masyarakat.

Secara analitis, temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi aparat dalam konteks sosial masyarakat tidak dapat dilepaskan dari sensitivitas terhadap struktur sosial, budaya lokal, dan pola interaksi yang hidup di tengah masyarakat. Pendekatan yang humanis dan berbasis kedekatan sosial menjadi efektif karena mampu menempatkan komunikasi bukan semata sebagai proses penyampaian informasi, melainkan sebagai

proses membangun relasi, kepercayaan, dan legitimasi sosial. Dalam masyarakat yang memiliki ikatan komunal kuat, pesan yang disampaikan dengan cara informal, dialogis, dan empatik cenderung lebih mudah diterima karena sesuai dengan nilai kedekatan interpersonal yang mereka kenal dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan strategi komunikasi aparat sangat ditentukan oleh kemampuan menyesuaikan gaya komunikasi dengan konteks audiens, bukan hanya oleh substansi pesan itu sendiri. Sebagaimana wawancara dengan narasumber yang menyampaikan:

“Segimana mungkin kami mengusahakan berbicara dengan lemah lembut, baik dan sopan, walaupun tampang kami kadang mengerikan atau menakutkan, tapi dengan komunikasi yang pas saat berbicara dengan masyarakat saya rasa masyarakat pun jd ikut partisipatif juga” (Wawancara dengan N tahun 2023)

Dengan kata lain, komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik mensyaratkan kompetensi adaptif, yaitu kemampuan membaca situasi sosial, memahami kebutuhan masyarakat, serta memilih medium dan pendekatan yang paling sesuai. Dalam perspektif ini, strategi komunikasi yang persuasif juga memiliki nilai strategis karena membuka ruang partisipasi masyarakat, mengurangi resistensi, dan mendorong terbentuknya kerja sama yang lebih setara antara aparat dan warga. Oleh sebab itu, temuan ini menegaskan bahwa komunikasi publik yang efektif perlu diposisikan sebagai praktik sosial yang kontekstual, partisipatif, dan berbasis kepercayaan, sehingga aparat tidak hanya hadir sebagai penyampai kebijakan, tetapi juga sebagai aktor sosial yang mampu menjembatani kepentingan institusi dengan realitas masyarakat secara lebih responsif dan inklusif.

Implikasi terhadap Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa penguatan kapasitas komunikasi Bhabinkamtibmas memiliki implikasi langsung terhadap upaya menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Kemampuan komunikasi yang baik memungkinkan aparat untuk: menyampaikan informasi secara lebih efektif, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam menjaga keamanan lingkungan.

Dalam konteks kamtibmas, kondisi sosial yang aman dan tertib tidak hanya ditentukan oleh penegakan hukum, tetapi juga oleh kualitas interaksi sosial antara aparat dan masyarakat (Maryani, 2018). Oleh karena itu, komunikasi efektif menjadi salah satu faktor kunci dalam menciptakan situasi kamtibmas yang kondusif.

Temuan ini juga memperkuat konsep bahwa keamanan dan ketertiban masyarakat merupakan tanggung jawab bersama antara aparat dan masyarakat (Nurjaya, 1982). Dengan adanya komunikasi yang efektif, hubungan kemitraan antara kedua pihak dapat terbangun dengan lebih baik, sehingga upaya menjaga keamanan dapat dilakukan secara kolaboratif.

Secara lebih mendalam, temuan ini menunjukkan bahwa kapasitas komunikasi Bhabinkamtibmas tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pendukung dalam pelaksanaan tugas, tetapi juga sebagai mekanisme strategis dalam membangun tata kelola keamanan berbasis relasi sosial. Dalam konteks keamanan dan ketertiban masyarakat, komunikasi yang efektif memungkinkan aparat untuk mendeteksi persoalan sosial secara lebih dini, meminimalkan potensi kesalahpahaman, serta menciptakan ruang dialog yang kondusif bagi penyelesaian masalah secara preventif. Hal

ini penting karena situasi kamtibmas pada dasarnya tidak hanya dipengaruhi oleh ada atau tidaknya pelanggaran hukum, melainkan juga oleh kualitas kepercayaan, intensitas interaksi, dan tingkat partisipasi warga dalam kehidupan sosial sehari-hari. Ketika aparat mampu berkomunikasi secara terbuka, persuasif, dan responsif, masyarakat cenderung memandang kehadiran aparat bukan sebagai simbol kontrol semata, tetapi sebagai mitra yang dapat diandalkan dalam menjaga stabilitas lingkungan. Dari sudut pandang ini, komunikasi berperan dalam menghasilkan legitimasi sosial yang menjadi dasar bagi tumbuhnya kepatuhan, kerja sama, dan keterlibatan aktif masyarakat dalam upaya pemeliharaan keamanan.

Lebih lanjut, temuan ini juga menegaskan bahwa keamanan dan ketertiban masyarakat merupakan hasil dari proses kolaboratif yang dibangun melalui hubungan kemitraan yang setara antara aparat dan warga. Komunikasi yang efektif menjadi prasyarat utama bagi terbentuknya kemitraan tersebut karena melalui komunikasi, aparat dapat menumbuhkan rasa memiliki, tanggung jawab kolektif, dan kesadaran bersama bahwa keamanan lingkungan bukan semata urusan institusi formal, melainkan kepentingan sosial bersama. Dalam kerangka ini, keberhasilan menjaga kamtibmas tidak hanya bergantung pada kapasitas represif negara, tetapi juga pada kemampuan aparat membangun konsensus sosial, memperkuat solidaritas warga, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam mekanisme pengawasan maupun pencegahan gangguan keamanan. Dengan demikian, penguatan kapasitas komunikasi Bhabinkamtibmas dapat dipahami sebagai investasi sosial yang berdampak luas, karena tidak hanya meningkatkan efektivitas penyampaian pesan dan koordinasi lapangan, tetapi juga memperkuat

fondasi sosial bagi terciptanya lingkungan yang aman, tertib, dan berkelanjutan.

SIMPULAN

Penguatan kapasitas komunikatif Bhabinkamtibmas melalui pelatihan komunikasi efektif menunjukkan bahwa persoalan utama dalam pelayanan publik di tingkat akar rumput tidak semata-mata terletak pada aspek struktural atau kelembagaan, tetapi juga pada kualitas interaksi komunikatif antara aparat dan masyarakat. Dengan demikian, pendekatan yang selama ini cenderung menekankan pada aspek administratif dan operasional perlu dikritisi, karena belum sepenuhnya menyentuh dimensi relasional yang justru menjadi kunci dalam membangun kepercayaan publik.

Kegiatan ini mengindikasikan bahwa komunikasi efektif bukan sekadar keterampilan teknis yang bersifat individual, melainkan bagian dari kompetensi sosial yang harus dikembangkan secara sistematis dalam kerangka pelayanan publik. Oleh karena itu, pelatihan yang bersifat insidental perlu dikritik karena berpotensi tidak berkelanjutan dan kurang memberikan dampak jangka panjang. Penguatan kapasitas seharusnya dirancang sebagai program berkelanjutan yang terintegrasi dengan sistem pembinaan sumber daya manusia di institusi kepolisian, khususnya dalam memperkuat peran Bhabinkamtibmas sebagai aktor kunci dalam *community policing*.

Berdasarkan temuan tersebut, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan. Pertama, diperlukan pengembangan model pelatihan komunikasi yang lebih kontekstual dan berbasis pengalaman lapangan, sehingga materi yang diberikan tidak hanya bersifat teoritis tetapi juga aplikatif. Kedua, perlu adanya integrasi antara pelatihan komunikasi

dengan penguatan aspek lain seperti literasi digital, manajemen konflik, dan strategi membangun citra institusi, mengingat kompleksitas tantangan komunikasi yang dihadapi aparat di lapangan. Ketiga, penting untuk melibatkan aktor lain seperti pemerintah desa, tokoh masyarakat, dan bahkan unsur TNI dalam program penguatan kapasitas, guna menciptakan sinergi dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat.

Lebih lanjut, penelitian dan pengabdian di masa mendatang perlu diarahkan pada pengembangan kerangka evaluasi yang lebih terukur terhadap efektivitas pelatihan komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat. Pendekatan longitudinal juga diperlukan untuk melihat sejauh mana perubahan kapasitas komunikatif aparat dapat berdampak pada perubahan perilaku masyarakat dalam jangka panjang. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam keterkaitan antara komunikasi aparat, legitimasi institusi, dan partisipasi masyarakat dalam menjaga keamanan lingkungan, sehingga menghasilkan model konseptual yang lebih komprehensif dalam studi pelayanan publik berbasis komunitas.

Dengan demikian, penguatan kapasitas komunikatif Bhabinkamtibmas tidak hanya relevan sebagai upaya peningkatan keterampilan individu, tetapi juga sebagai strategi transformasi pelayanan publik yang lebih partisipatif, adaptif, dan berbasis kepercayaan sosial.

Daftar Pustaka

Abrar, A. N. (2003). *Teknologi ilmu komunikasi: Perspektif ilmu komunikasi*. LESFI.

- Bullock, K., & Leeney, D. (2013). Participation, responsivity and accountability in neighbourhood policing. *Criminology & Criminal Justice*, 13(2), 199–214.
- Effendy, O. U. (2006). *Ilmu komunikasi: Teori dan filsafat komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2008). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktik*. Remaja Rosdakarya.
- Hamad, I. (2006). *Metodologi riset untuk ilmu-ilmu sosial*. Materi workshop.
- Handayani, T. (2011). Strategi komunikasi dalam pembelajaran. *Jurnal Pendidikan*, 12(2), 45–56.
- Jackson, J., & Bradford, B. (2010). What is trust and confidence in the police? *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 4(3), 241–248. <https://doi.org/10.1093/police/paq020>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). *Siaran pers No. 10/HM/KOMINFO/02/2023 tentang indeks literasi digital tahun 2022 meningkat*. <https://www.kominfo.go.id/>
- Lanak, B. (2021). Peran perangkat desa dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Gajahrejo, Kabupaten Malang. *Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 1(1), 16–24. <https://ejournal.unikama.ac.id/index.php/IP3Kn/article/view/5082>
- Maryani, E. (2018). Keamanan dan ketertiban masyarakat dalam perspektif sosial. *Jurnal Sosiologi*, 10(1), 45–56.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2021). *Pengantar ilmu administrasi negara*. Unimal Press.
- Mukhsin, M. (2020). Peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam publikasi informasi desa di era globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7–15. <https://doi.org/10.31943/teknokom.v3i1.43>
- Nurjaya, I. N. (1982). *Sistem pertahanan keamanan rakyat semesta*. Gramedia.
- O'Reilly, C. (2022). Doing the right thing? Value conflicts and community policing. *Policing and Society*. <https://doi.org/10.1080/10439463.2022.2071423>
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Prasodjo, T. (2023). *Pelayanan publik era digital*. Literasi Nusantara Abadi.
- Rakhmat, J. (2004). *Psikologi komunikasi*. Remaja Rosdakarya.

- Ramadhan, N. (2018). Strategi Bhabinkamtibmas dalam upaya optimalisasi penerapan door to door system di Polsek Menganti. *Airlangga Development Journal*, 2(2), 166–180. <https://doi.org/10.20473/adj.v2i2.18180>
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). *Pengantar ilmu administrasi publik*. Umsida Press.
- Sastropoetro, S. (1998). *Partisipasi komunikasi persuasi disiplin dalam pembangunan nasional*. Alumni.
- Schomburg, H. (2003). *Handbook for graduate tracer studies*. University of Kassel. http://www.qtafi.de/handbook_v2.pdf
- SEARCA. (2008). *Tracer study on SEARCA fellows and UC grantees*. <http://aau.org/studyprogram/web/scholarship>
- Soelaiman, M. (2007). *Ilmu sosial dasar*. Refika Aditama.
- Soemirat, S. (2017). *Komunikasi persuasif*. Universitas Terbuka.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukma, B., Sulistiowati, & Kartikasari, P. (2018). Strategi peningkatan penerimaan aplikasi tracer study pada institut bisnis. *JSIKA*, 7(6).
- Taufik, M. (2022). *Hukum kebijakan publik: Teori dan praksis*. Penerbit Tanah Air Beta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Van, J. M., Sun, R., & Britto, S. (2023). Budgets and websites matter! An examination of police communication of community engagement in Southern California. *The American Review of Public Administration*, 53(2), 166–182. <https://doi.org/10.1177/0032258X221087451>
- Wahyudi, A. (2022). Kinerja aparat pemerintah desa dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. *Publiciana: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 15(1).
- Wibowo, P. E. (2022). Evaluasi strategi komunikasi Kementerian Desa-PDTT dalam membangun awareness program inovasi desa tahun 2018–2019. *Jurnal Visi Komunikasi*, 20(2), 187–196. <https://doi.org/10.22441/visikom.v20i02.14433>
- Windrati, N. K. (2014). Pendidikan terbuka dan jarak jauh. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 15(1), 12–20.

