

ABSTRAK

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan salah satu aparaturnya Negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan daam negeri. Salah satu tugas kepolisian yaitu untuk melakukan pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang mana tengah memerlukan bantuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk, teknik dan proses komunikasi pelayanan Polisi dalam menangani laporan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian studi deskriptif kualitatif. Objek penelitian ini adalah bagian Sat. Reskrim Polrestabes Bandung, ditentukan secara purposif berdasarkan komunikasi pelayanan. Proses pengumpulan data diperoleh melalui wawancara mendalam, dan pengamatan terhadap informan, sedangkan untuk data penunjang diperoleh melalui studi hasil penelitian sebelumnya, studi literatur lainnya, dan wawancara dengan pihak terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bentuk pelayanan terhadap masyarakat adalah tahapan awal bagi pelapor untuk memberikan pengaduannya kepada polisi, Teknik pelayanan terhadap pelapor menjadi tahapan dimana pengumpulan bukti-bukti terhadap permasalahan yang dilaporkan, Proses menjadi tahapan akhir dalam pelayanan pengaduan dari pelapor untuk melakukan penyidikan lebih lanjut sampai terbitnya status tersangka ataupun terbitnya surat penghentian terhadap kasus tersebut..

Kata Kunci: Komunikasi Pelayanan, Polisi, Sat Reskrim Polrestabes Bandung.

ABSTRACT

The National Police of the Republic of Indonesia is one of the State apparatuses that plays a role in maintaining public order and security, upholding the law, as well as providing protection, protection, and services to the community in the context of maintaining the security of the country's security. One of the tasks of the police is to provide police services to the community which is in need of assistance. This study aims to determine the form, technique and communication process of police services in handling public reports.

This study uses qualitative research methods with a qualitative descriptive study research approach. The object of this research was the Satisfaction Unit of the Bandung Police Resort, determined purposively based on service communication. The data collection process was obtained through in-depth interviews, and observations of informants, while for supporting data obtained through studies of previous research results, other literature studies, and interviews with relevant parties.

The results showed that the form of service to the community is the initial stage for the reporter to provide his complaint to the police, the technique of service to the reporter becomes the stage where the collection of evidence on the reported problem, the process becomes the final stage in the service of complaints from the reporter to carry out further investigation until publication of the status of the suspect or the issuance of a letter of termination of the case..

Keywords: Communication Services, Police, Bandung Criminal Investigation Unit.