

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Permasalahan lalu lintas telah menjadi isu multidimensi yang menyentuh aspek sosial, ekonomi, kesehatan, hingga keselamatan publik. Kemacetan dan kecelakaan lalu lintas tidak hanya terjadi di kota-kota besar seperti Jakarta dan Surabaya, tetapi juga telah meluas ke wilayah-wilayah dengan perkembangan kendaraan bermotor yang pesat. Pertumbuhan kendaraan yang tidak seimbang dengan kapasitas infrastruktur jalan menyebabkan penumpukan kendaraan di berbagai titik rawan kemacetan. Hal ini berimplikasi langsung pada menurunnya efisiensi transportasi masyarakat, terganggunya distribusi logistik, serta meningkatnya risiko kecelakaan lalu lintas yang mengakibatkan korban jiwa maupun kerugian materi. (BPS, n.d.) mencatat peningkatan volume kendaraan sebesar 7,2% di wilayah Jawa Timur, sedangkan penambahan panjang jalan hanya sekitar 1,4%. Ketimpangan ini memperlihatkan adanya tekanan serius pada sistem lalu lintas, termasuk di Kabupaten Mojokerto sebagai daerah penyangga kawasan industri dan wisata. Penanganan terhadap persoalan ini membutuhkan pendekatan sistemik yang melibatkan infrastruktur, teknologi, penegakan hukum, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan lalu lintas.

Dalam upaya menjaga ketertiban dan keselamatan berlalu lintas, peran anggota kepolisian lalu lintas menjadi vital. Polisi lalu lintas (Polantas) bertugas mengatur

kelancaran arus kendaraan, menindak pelanggaran, serta merespons kejadian darurat di jalan. Namun demikian, keterbatasan jumlah personel menjadi hambatan utama dalam menjangkau seluruh titik strategis yang memerlukan pengawasan intensif. Tidak jarang, pada waktu-waktu sibuk seperti pagi hari, jam pulang kerja, atau akhir pekan, terjadi kepadatan lalu lintas yang tidak dapat diatasi secara maksimal hanya oleh keberadaan petugas Polantas. Realitas ini mendorong lahirnya gagasan untuk melibatkan masyarakat dalam pengaturan lalu lintas secara partisipatif. Salah satu bentuk partisipasi tersebut adalah melalui keberadaan Sukarelawan Pengatur Lalu Lintas (Supeltas), yang terdiri atas anggota masyarakat sipil yang secara sukarela membantu mengatur lalu lintas di titik-titik rawan kemacetan. Keberadaan Supeltas menjadi elemen penting dalam sistem lalu lintas di berbagai daerah, karena mampu mengisi celah pengawasan yang tidak tertutupi oleh personel kepolisian, sekaligus mempererat hubungan antara masyarakat dan aparat dalam menjaga ketertiban lalu lintas (Nugroho, n.d.).

Di berbagai kota, peran Supeltas telah terbukti memberikan kontribusi nyata terhadap kelancaran lalu lintas. Misalnya, di Surakarta, Supeltas aktif mengatur arus kendaraan di perempatan jalan dan titik-titik padat lainnya. (Sudirman, 2017) menunjukkan bahwa keterlibatan Supeltas membantu menurunkan waktu tunggu kendaraan di persimpangan hingga 15%, serta meningkatkan kepatuhan pengendara terhadap isyarat manual. Di Mojokerto, keberadaan Supeltas juga memiliki urgensi yang tinggi. Sebagai kota yang mengalami pertumbuhan kendaraan akibat peningkatan aktivitas industri, pariwisata, dan urbanisasi, Mojokerto menghadapi tantangan serius dalam pengelolaan lalu lintas.

Polres Mojokerto, sebagai lembaga penegak hukum di daerah, berperan strategis dalam menata sistem lalu lintas melalui kerja sama dengan masyarakat. Salah satu pendekatan yang dilakukan adalah melakukan pembinaan dan pelatihan kepada Supeltas agar mereka memiliki keterampilan dan pemahaman yang memadai dalam menjalankan tugas. Pelatihan yang diberikan tidak hanya berfokus pada teknis pengaturan lalu lintas seperti 12 gerakan standar lalu lintas yang ditetapkan oleh Satlantas, tetapi juga mencakup aspek komunikasi dan etika interaksi di lapangan (Resha, 2024). Pendekatan ini menunjukkan bahwa Polres Mojokerto tidak hanya menempatkan Supeltas sebagai pelengkap, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam sistem pengelolaan lalu lintas daerah.

Namun demikian, keberhasilan Supeltas dalam menjalankan perannya tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis yang mereka miliki, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi interpersonal antara mereka dengan anggota kepolisian (Priyatiningasih et al., 2023). Hubungan kerja yang baik antara Polres Mojokerto dan Supeltas menjadi fondasi penting untuk menciptakan sinergi yang harmonis dan produktif. Komunikasi interpersonal dalam konteks ini mencakup proses pertukaran informasi, pemahaman peran masing-masing, pemberian umpan balik, dan penciptaan hubungan emosional yang sehat. Apabila komunikasi berlangsung secara efektif, maka akan tercipta rasa saling percaya, keterikatan emosional terhadap tugas, dan loyalitas yang tinggi dari para sukarelawan. (Devito, 2019) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif ditandai oleh kejelasan pesan, sikap empatik, keterbukaan, dan penerimaan terhadap perbedaan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip komunikasi interpersonal ini, pembinaan Supeltas tidak hanya menjadi proses instruksional, tetapi

juga proses pembangunan relasi sosial yang sehat antara negara dan masyarakat.

Dari penelitian ini (Yoga 2023) dan (STIKES RS Prof. Dr. Soeharso 2024) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan efektivitas kinerja sukarelawan (Yoga 2023). menegaskan bahwa pelatihan komunikasi bagi aparat kepolisian dalam berinteraksi dengan masyarakat, termasuk Supeltas, mampu meningkatkan produktivitas dan memperkuat hubungan kerja di lapangan. Sementara itu, penelitian dari (STIKES RS Prof. Dr. Soeharso 2024) mengungkapkan bahwa tingkat partisipasi dan kepuasan kerja sukarelawan publik sangat dipengaruhi oleh perasaan dihargai dan diikutsertakan dalam proses pengambilan keputusan.

Dalam hal ini, komunikasi interpersonal menjadi alat strategis untuk menciptakan hubungan kerja yang sehat, produktif, dan berkelanjutan. Bahkan, dalam ranah kebijakan, pengaturan lalu lintas (Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri 2024) telah mengadopsi pendekatan komunikasi humanis dalam pelatihan dan pembinaan mitra kepolisian. Pendekatan ini mengedepankan empati, pengakuan terhadap kontribusi individu, serta upaya menciptakan relasi horizontal antara anggota polisi dan masyarakat. Ini menjadi indikasi bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai alat pertukaran informasi, tetapi juga sebagai medium penguatan hubungan sosial antara institusi dan komunitas.

Supeltas memiliki karakteristik yang unik dibandingkan dengan aparat kepolisian. Mereka bekerja tanpa otoritas hukum formal, dan lebih mengandalkan komunikasi verbal serta bahasa tubuh dalam menjalankan tugasnya. Mereka berasal dari latar

belakang pendidikan, usia, dan pengalaman yang sangat beragam. Oleh karena itu, proses pembinaan tidak dapat dilakukan secara seragam tanpa mempertimbangkan aspek psikologis dan sosiologis mereka.

Komunikasi interpersonal menjadi sarana utama untuk menjembatani perbedaan-perbedaan tersebut dan menyatukan mereka dalam visi yang sama. (Newnam, 2009) menyatakan bahwa pemberian penghargaan verbal, umpan balik positif, serta pendekatan kekeluargaan dalam komunikasi mampu meningkatkan loyalitas dan semangat kerja sukarelawan. Dengan demikian, komunikasi interpersonal menjadi aspek krusial yang menentukan keberhasilan Supeltas dalam menjalankan fungsinya sebagai pengatur lalu lintas sekaligus duta keselamatan berlalu lintas di mata masyarakat.

Walaupun telah banyak kajian yang membahas peran komunikasi dalam pelayanan publik maupun hubungan antar anggota kepolisian. Namun, pada penelitian ini menyoroti permasalahan yang belum tergambar secara jelas bagaimana model komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh pihak Polres Mojokerto dalam membina Supeltas, serta bagaimana komunikasi tersebut berdampak terhadap efektivitas kerja, tingkat partisipasi, dan loyalitas para sukarelawan. Selain itu, dalam beberapa kasus, seperti di wilayah Jatirejo, Supeltas berkembang secara mandiri tanpa pembinaan langsung dari kepolisian, yang menunjukkan adanya variasi dalam pola komunikasi dan koordinasi di tiap wilayah.

Hal ini menimbulkan pertanyaan lebih lanjut tentang sejauh mana pentingnya pembinaan berbasis komunikasi dalam menciptakan sinergi yang harmonis antara Supeltas dan kepolisian. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

bagaimana komunikasi interpersonal antara anggota Polres Mojokerto dan para Supeltas dapat mempengaruhi kualitas kerja, partisipasi, dan loyalitas mereka dalam menjalankan tugas. Pemahaman terhadap dinamika komunikasi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan kebijakan pembinaan sukarelawan yang lebih efektif dan berbasis pendekatan humanis.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana peran komunikasi interpersonal anggota Polres Mojokerto pada sukarelawan pengatur lalu lintas?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui peran komunikasi interpersonal anggota Polres Mojokerto pada sukarelawan pengatur lalu lintas.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademisi

Secara akademis, penelitian ini menambah khazanah ilmu komunikasi, khususnya dalam konteks komunikasi interpersonal pada institusi kepolisian dan sukarelawan. Studi ini memberikan kontribusi bagi perkembangan teori dan praktik dalam bidang komunikasi. Dengan adanya penelitian ini, akademisi dapat memiliki referensi tambahan mengenai peran komunikasi anggota polres dalam meningkatkan efektivitas kerja sukarelawan di sektor pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mendalami lebih jauh mengenai dinamika komunikasi dalam organisasi kepolisian maupun komunitas sukarelawan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Polres Mojokerto

Penelitian ini memberikan wawasan bagi Polres Mojokerto dalam meningkatkan komunikasi dengan para sukarelawan lalu lintas. Dengan memahami bagaimana pola komunikasi interpersonal dapat memengaruhi motivasi dan efektivitas kerja sukarelawan, kepolisian dapat mengembangkan strategi komunikasi yang lebih baik. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar dalam merancang program pembinaan dan pelatihan yang lebih efektif, sehingga hubungan antara kepolisian dan sukarelawan menjadi lebih harmonis dan produktif. Selain itu, temuan dari penelitian ini dapat membantu Polres Mojokerto dalam meningkatkan sistem koordinasi dan pemberian instruksi kepada sukarelawan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan ketertiban dan keamanan lalu lintas di wilayah mereka.

b. Bagi Sukarelawan

Penelitian ini memberikan pemahaman kepada para sukarelawan mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dalam meningkatkan motivasi dan kinerja mereka. Dengan mengetahui bagaimana pola komunikasi yang efektif dapat meningkatkan keterlibatan dan kepuasan kerja, para sukarelawan dapat lebih proaktif dalam menjalin hubungan yang baik dengan pihak kepolisian. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu mereka dalam mengidentifikasi faktor-faktor komunikasi yang dapat mendukung kelancaran tugas mereka, sehingga mereka dapat lebih optimal dalam berkontribusi terhadap pengaturan lalu lintas.