# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Keamanan dan Ketertiban di Kota Bandung merupakan hal yang sangat penting dan harus tetap di jaga keamanannya agar dapat terciptanya rasa aman di setiap wilayah yang khususnya pada Wilayah Kecamatan Bandung Kidul. Ketika Rasa aman di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul telah tercapai maka masyarakat akan mendapatkan rasa aman dan nyaman saat melakukan aktivitas.

Keamanan di wilayah Bandung Kidul sangat penting dan pasti melibatkan banyak pihak keamanan seperti aparat Kepolisian, Satuan Pengaman (Satpam) dan Lindungan Masyarakat (Linmas). Dalam penelitian ini penulis akan mengambil subjek pada aparat Kepolisian Republik Indonesia (POLRI). Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah suatu alat Negara yang memiliki peran atau tugas dalam memelihara atau menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dan ketertiban dalam negeri.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) mempunyai Struktur yang terbagi menjadi beberapa Fungsi teknis atau Divisi yang masing-masing mempunyai tugas tersendiri. Dalam penelitian ini akan memperdalam tentang fungsi Teknis Pembinaan Masyarakat (BINMAS). Fungsi Teknis Binmas ini memiliki kewenangan atau tugas pokok yaitu dengan bertugas menjalankan dan melaksanakan pembinaan kepada masyarakat yang meliputi beberapa kegiatan dalam penyuluhan masyarakat, melaksanakan pengawasan masyarakat, pemberdayaan Perpolisian Masyarakat (Polmas), melaksanakan koordinasi keamanan kepada masyarakat dalam bentuk Pengaman swakarsa (Pam Swakarsa) atau Perpolisian Khusus (Polsus), dan melaksanakan kerja sama dengan lembaga atau instansi baik swasta maupun negeri, dan juga menjalin kerja sama dengan organisasi masyarakat, serta melaksanakan silaturahmi dengan beberapa tokoh masyarakat agar dapat meningkatkan ketaatan dan kesadaran masyarakat taat akan adanya hukum serta peraturan undang-undang, dan selalu terjaga serta terpeliharanya kamtibmas. Fungsi teknis ini yang dapat mendekatkan antara Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan masyarakat yang sangat penting untuk ditempatkan di wilayah yang khususnya di Bandung Kidul yang dapat memudahkan masyarakat untuk menjaga keamanan dan ketertiban suatu wilayah yang khususnya wilayah Bandung Kidul, yang dimaksud fungsi teknis Binmas tersebut yaitu Bhayangkara Pembinaan Masyarakat atau disingkat menjadi Bhabinkamtibmas.

Bhayangkara Pembinaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) merupakan Bintara Polri yang telah disiapkan dan ditugaskan sebagai Pembina Kamtibmas di Desa / Kelurahan tertentu yang berdasarkan Surat Keputusan Kapolda sebagai pengendali administrarif serta dalam penugasannya dibawah kendali operasi Kapolsek setempat.

Dikutip dari Buku Panduan Bhabinkamtibmas(2001) bahwa Tugas Pokok Bhabinkamtibmas yaitu membimbing masyarakat agar dapat menciptakan suatu kondisi yang menguntungkan dalam upaya penertiban penegakan hukum, upaya perlindungan serta pelayanan masyarakat Desa/Kelurahan. Dalam rumusan tugas pokoknya maka lingkup tugas bhabinkamtibmas meliputi kedudukan, tugas, wewenang, fungsi, dan peranan Polri. Memberikan sanksi pidana dan proses pemidanaan, serta memberikan hak dan kewajiban warga masyarakat dalam penegakan hukum. Membina kesadaran keamanan dan ketertiban masyarakat Desa/Kelurahan tentang suatu masalah kamtibmas, penyebab timbulnya gangguan kamtibmas, cara menanggulangi gangguan Kamtibmas, serta cara penganggulangan siskamling di wilayah. Membina partisipasi masyarakat dalam rangka pembinaan keamanan dan ketertiban secara swakarsa di Desa/Kelurahan.

Sebagai Polisi yang berada di tengah masyarakat, Bhabinkamtibmas melakukan tugas kepolisian dalam hal tertentu yang sesuai dengan situasi dan kondisi setempat, yaitu dengan mengumpulkan bahan keterangan, mengamankan kegiatan masyarakat, menerima laporan dan pengaduan masyarakat, memberi bantuan pengawalan, pencarian dan pertolongan kepada masyarakat, membina tata tertib berlalu lintas, menangani tingkat pertama kejahatan, pelanggaran atau kecelakaan ditempat kejadian perkara (TKP), melaksanakan tugas dibidang pembangunan kegiatan masyarakat berdasarkan permintaan instansi yang berwenang dan masyarakat setempat, serta dapat membantu pelaksanaan fungsi dan kegiatan Tentara Nasional Indonesia (TNI) yang dilaksanakan di desa/kelurahan selain fungsi pembinaan Kamtibmas.

Dalam Surat Keputusan Kapolri No. Pol : SKEP/765/X/2005, Tanggal 25 Oktober 2005 bahwa setiap tugas wewenang Bhabinkamtibmas memiliki strategi yang diantaranya yaitu untuk jangka pendek adalah prioritas pembinaan sistem keamanan dan ketertiban masyarakat yang bersifat swakarsa dengan memanfaatkan potensi yang ada seperti Babinkamtibmas, Pos Polisi untuk membangun kepercayaan masyarakat kepada petugas Polisi melalui kegiatan diantaranya membangun *pilot project* sebagai percontohan. Kemitraan mencakup pada kegiatan kunjungan, sambang serta dan tatap muka serta membangun forum kemitraan polisi-masyarakat. Melakukan upaya menyelesaikan macam-macam masalah Kamtibmas yang terjadi di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul atau di Wilayah yang sedang dilayani. Meningkatkan kegiatan patroli ke wilayah yang dilayani. Memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang bahaya narkoba, tertib dan patuh pada peraturan serta tentang Kamtibmas.

Dalam Jangka Sedang yaitu Konsepsi dalam pembinaan Sistem Kamtibmas yang diarahkan pada peningkatan dan pengembangan kegiatan yang tercantum dalam jangka pendek yaitu mengembangkan *pilot project*, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, membangun program untuk mencegah adanya kejahatan, menganalisa dan mengkaji peraturan yang mengatur pada pembinaan Sistem Kamtibmas Swakarsa, meningkatkan kualitas keamanan untuk masyarakat, meningkatkan kualitas kerja sama dalam berbagai lingkup system yang tercakup dalam suatu Sistem Nasional, baik dalam tingkat insfrastruktur maupun suprastruktur dalam pelaksanaan kamtibmas, mengembangkan serta meningkatkan keamanan dan ketertiban di pemukiman atau lingkungan kerja dan Pendidikan melalui sistem Kamtibmas yang konsisten dan terarah.

Dalam Jangka Panjang yaitu konsepsi pembinaan sistem Kamtibmas yang diarahkan kepada penciptaan lingkungan serta pemantapan keseluruhan sistem pembinaan dan pengembangan sistem Kamtibmas agar dapat saling menunjang dengan semua kegiatan pembangunan Nasional dalam pencapaian sasaran utama pembangunan nasional. Dalam hal tersebut akan menimbulkan tingginya rasa aman kepada masyarakat yang dapat ditunjukan pada meningkatnya kualitas hidup masyarakat dan tingginya kepatuhan dan kesadaran terhadap hukum serta tingginya tingkat kepercayaan masyarakat kepada Polisi dengan peran-sertanya secara aktif dalam mengembangkan sistem kamtibmas. Menyerasikan segala upaya pembinaan system kamtibmas dalam mewujudkan suasana yang aman, tertib dan sejahtera, serta dapat menumbuhkan berbagai upaya kamtibmas dalam masyarakat untuk menunjang usaha mewujudkan tata kehidupan masyarakat, bangsa dan Negara yang berdasarkan pancasila.

Pembinaan Masyarakat (BINMAS) atau Bhayangkara Pembinaan Keamanan dan ketertiban masyarakat atau disingkat menjadi Bhabinkamtibmas tentu memiliki tugas yang memang melayani masyarakat dengan ikhlas karena tujuan Kepolisian yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat menjadi puas karena pelayanan dari kepolisian yang khususnya Fungsi Teknis Bhabinkamtibmas pasti memiliki kualitas pelayanan yang bisa diimplementasikan dengan baik merupakan faktor utama yang memiliki pengaruh untuk keberhasilan sebuat tugas Bhabinkamtibmas karena dapat menimbulkan kepuasan bagi masyarakat. Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat akan menimbulkan rasa kepercayaan tinggi bagi masyarakat kepada Kepolisian yang khususnya pada Bhabinkamtibmas. Ketika Bhabinkamtibmas mampu melayani masyarakat dengan baik maka masyarakat akan menjadi puas dan menjadi percaya kepada kinerja atau pelayanan Bhabinkamtibmas akan menimbulkan Citra yang positif di mata masyarakat yang khususnya masyarakat di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul.

Menurut Frank Jefkins dalam buku Public Relations, bahwa definisi citra dalam konteks humas, citra dapat diartikan menjadi “gambaran, kesan, atau impresi yang tepat (sesuai dengan kenyataan) atas sosok keberadaan berbagai kebijakan anggota atau personil atau jasa-jasa dari suatu instansi atau perusahaan”. Citra dapat dikatakan sebagai persepsi masyarakat dari adanya kepercayaan, pengalaman, perasaan, dan pengetahuan masyarakat itu sendiri terhadap suatu instansi atau perusahaan, sehingga aspek kualitas fasilitas yang dimiliki oleh instansi atau perusahaan, dan pelayanan yang disampaikan oleh anggota atau personil kepada masyarakat dapat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap citra.

Kotler (1995) secara lebih luas dapat di definisikan bahwa citra sebagai jumlah dari gambaran, keyakinan, dan kesan yang dimiliki oleh seseorang pada suatu objek. Objek yang dimaksud bisa berupa orang, organisasi, atau kelompok orang. Ketika objek tersebut adalah organisasi, maka seluruh gambaran, keyakinan, dan kesan atas organisasi dari seseorang merupakan citra. Citra sebuah organisasi merepresentasikan nilai-nilai seseorang dan kelompok masyarakat yang mempunyai hubungan dengan organisasi tersebut.

Citra itu sendiri memiliki sifat yang abstrak (*intangible*), tidak nyata, tidak dapat digambarkan secara fisik serta tidak dapat diukur secara matematis, karena citra hanya ada dalam pikiran. Wujud dalam citra dapat dirasakan dari hasil penelitian positif maupun negatif, seperti penerimaan dan tanggapan yang positif maupun negatif yang datang dari penilaian masyarakat pada umumnya. Citra dapat diketahui, diubah dan diukur, dalam penelitian mengenai Citra Organisasi (*corporate image*) telah membuktikan bahwa citra bisa diubah dan diukur, walaupun perubahan citra relative lambat. Dengan kata lain suatu citra akan bertahan cukup permanen pada kurun waktu tertentu. (Sutisna, 2001 : 330)

Citra untuk kepolisian sangat penting karena Institusi Polri memiliki tugas untuk melayani dan mengayomi masyarakat yang sesuai dengan Pasal 13 Undang-undang No. 2 tahun 2002 menjelaskan bahwa tugas pokok Polri yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Maka dalam kinerja Polri yang khususnya kepada tugas Bhabinkamtibmas akan mempengaruhi kepada Citra kepercayaan masyarakat kepada Polri atau Bhabinkamtibmas.

Kinerja Bhabinkamtibmas yang baik dengan melayani masyarakat yang melebihi harapan masyarakat, dengan hal tersebut dapat menimbulkan Kepercayaan masyarakat yang tinggi kepada Kepolisian. Menimbulkan kepercayaan kepada masyarakat harus diawali dengan kinerja Kepolisian khususnya Bhabinkamtibmas agar kualitas kinerja dalam bertugas agar terus ditingkatkan sehingga dapat menimbulkan keberhasilan dalam suatu Institusi Kepolisian atau keberhasilan Bhabinkamtibmas dalam menjalankan tugas, serta Bhabinkamtibmas mempunyai Kesan yang positif dimata Masyarakat serta Sikap yang baik oleh masyarakat dalam membantu menjalankan tugas yang dapat mempengaruhi Citra Kepolisian.

Kepercayaan masyarakat kepada Kepolisian saat ini sedang menurun maka citra dari kepolisian sudah mencapai angka 65,7 persen, sesuai dengan survey Litbang Kompas.com bahwa pada bulan Januari 2021, kepercayaan masyarakat terhadap Polri mencapai angka 71 persen dan naik menjadi 78,7 persen pada april 2021, dan menempatkannya sebagai institusi Negara dengan citra terbaik setelah Tentara Nasional Indonesia (TNI). Setelah naik di angka 78,7 persen, citra positif kepolisian mengalami penurunan. Pada Oktober 2021, citra kepolisian berada pada angka 77,5 persen. Penurunan terjadi lebih dalam pada januari 2022, menjadi 74,8 persen, kemudian menjadi 65,7 persen pada bulan Juni 2022.

Menurut Litbang Kompas penyebab citra dari kepolisian menjadi turun karena kinerja Kepolisian yang menangani kasus tidak memuaskan masyarakat. Banyak masyarakat atau warganet di media sosial yang mengaku tidak puas dengan penanganan kepolisian dalam merespon laporan kasus kekerasan seksual. Merujuk hasil riset kontras yang melakukan penelitian bahwa pemberitaan di media massa dan kasus-kasus yang didampingi, terdapat temuan yang menunjukan bahwa kultur kekerasan di Kepolisian masih ada.

Sesuai dengan Slogan Kepolisian Republik Indonesia yaitu Melindungi, Mengayomi, dan Melayani Masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk dipertahankan dan dilaksanakan oleh anggota Kepolisian dalam menjalankan tugasnya. Melihat dari tugas Fungsi Teknis Kepolisian khususnya kepada Pembinaan Masyarakat (BINMAS) atau Bhayangkara Pembinaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) merupakan Kepolisian yang lebih dekat dengan masyarakat karena tugas dari Bhabinkamtibmas tersebut masuk di tengah masyarakat. Oleh karena itu kinerja Bhabinkamtibmas kepada masyarakat harus dengan kualitas yang melebihi harapan masyarakat karena dengan adanya Bhabinkamtibmas akan merubah Citra Polri yang negatif dimata masyarakat akan menjadi positif. Karena tidak semua kepolisian memiliki tindakan yang tidak sesuai dengan tugasnya atau tidak terarah dengan slogannya yaitu Melindungi, Mengayomi, dan Melayani Masyarakat, masih banyak kepolisian yang menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan dan slogannya.

Bertitik tolak dari Latar Belakang penelitian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melaksanakn penelitian dengan judul “**PENGARUH KINERJA BHABINKAMTIBMAS TERHADAP CITRA POLISI DI MATA MASYARAKAT WILAYAH KECAMATAN BANDUNG KIDUL**”

## 1.2. Identifikasi Masalah

Dengan merujuk pada Latar Belakang Penelitian di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Seberapa besar Pengaruh Kinerja Bhabinkamtibmas dalam meningkatkan Citra Polisi di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul?
2. Seberapa besar Pengaruh Produktivitas (X1) terhadap Citra Polisi di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul?
3. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Citra Polisi di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul?
4. Seberapa Besar Pengaruh Responsivitas (X3) terhadap Citra Polisi di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul?
5. Seberapa besar Pengaruh Responsibilitas (X4) terhadap Citra Polisi di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul?
6. Seberapa besar Pengaruh Akuntabilitas (X5) terhadap Citra Polisi di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul?

## 1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1.3.1. Tujuan Penelitian

Bertitik tolak pada Identifikasi Masalah yang disebutkan sebelumnya, maka penelitian ini bertunjuan untuk :

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh dalam kinerja Bhabinkamtibmas dalam meningkatkan Citra Polisi di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul.
2. Mengetahui seberapa besar Pengaruh Produktivitas (X1) terhadap Citra Polisi di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul.
3. Mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Citra Polisi di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul.
4. Mengetahui seberapa besar Pengaruh Responsivitas (X3) terhadap Citra Polisi di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul.
5. Mengetahui seberapa besar Pengaruh Responsibilitas (X4) terhadap Citra Polisi di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul.
6. Mengetahui seberapa besar Pengaruh Akuntabilitas (X5) terhadap Citra Polisi di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul.

### 1.3.2. Kegunaan Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian yang mengangkat Topik Pengaruh Kinerja Bhabinkamtibmas terhadap Citra Polisi pada Wilayah Kecamatan Bandung Kidul akan memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis dalam penelitian ini. Manfaat meliputi :

#### 1.3.2.1. Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan teori komunikasi serta diharapkan bisa memberikan sumbangan dalam prodi ilmu komunikasi yang khususnya mengenai bidang Public Relation.
2. Penelitian ini dapat melengkapi perpustakaan dalam bidang Ilmu Komunikasi
3. Sebagai bahan pertimbangan bagi Prodi Ilmu Komunikasi sebagai bahan bacaan atau referensi bagi semua pihak, yang khususnya fokus kedalam Penelitian Kuantitatif.

#### 1.3.2.2. Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat di Wilayah Kecamatan Bandung Kidul maupun masyarakat luas dan bermanfaat bagi mahasiswa ilmu komunikasi, serta bagi Institusi Kepolisian Republik Indonesia bahwa anggota Kepolisian mengerjakan tugas sesuai dengan peraturannya.
2. Untuk mengetahui kegiatan di lapangan tentang kinerja Polri yang khususnya Bhabinkamtibmas kepada masyarakat, serta memberikan perkembangan terkait Citra dari Kepolisian Republik Indonesia.