

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia karena pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang selalu membutuhkan interaksi dengan orang lain. Melalui komunikasi, manusia dapat menyampaikan informasi, bertukar pendapat, membangun hubungan sosial, serta menciptakan kerja sama dalam kehidupan bermasyarakat. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian pesan, tetapi juga menjadi alat untuk menciptakan pemahaman dan hubungan yang harmonis antarindividu. Dalam berbagai aspek kehidupan, komunikasi memiliki peranan yang sangat penting, termasuk dalam organisasi dan pelayanan publik. (Mailani et al., 2022)

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik tidak hanya menuntut adanya sistem administrasi yang baik, tetapi juga membutuhkan komunikasi yang efektif antara petugas pelayanan dengan penerima layanan. Komunikasi yang baik dapat membantu penerima layanan memahami prosedur pelayanan secara jelas, sedangkan komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. (Shahreza et al., 2023)

Salah satu bentuk komunikasi yang sering digunakan dalam pelayanan publik adalah komunikasi interpersonal. Menurut Joseph A. DeVito dalam Lidya (2024), komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau sekelompok kecil orang yang berlangsung secara

langsung dan memungkinkan adanya umpan balik secara langsung. Komunikasi interpersonal dianggap efektif karena terjadi secara tatap muka sehingga pesan yang disampaikan lebih mudah dipahami oleh komunikator maupun komunikan. Ditinjau berdasarkan sifatnya, komunikasi interpersonal salah satunya berbentuk komunikasi diadik (*dyadic communication*).

Komunikasi diadik merupakan komunikasi yang hanya melibatkan dua orang secara langsung. Dalam komunikasi diadik, kedua pihak saling menyampaikan pesan, memberikan tanggapan, dan menerima umpan balik secara langsung. Bentuk komunikasi ini dinilai lebih efektif karena berlangsung secara tatap muka sehingga memungkinkan terciptanya komunikasi yang lebih personal, terbuka, dan mudah dipahami. Dalam komunikasi interpersonal diadik juga terdapat beberapa aspek penting, seperti keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). (Ma'rifat et al., 2024)

Kelima aspek tersebut sangat penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif antara komunikator dan komunikan. Selain itu, dalam komunikasi interpersonal diadik juga dapat muncul respon positif maupun respon negatif dari proses komunikasi yang terjadi (Mustika et al., 2025). Hal tersebut dapat dikaji melalui teori *reward* dan *punishment* yang dikemukakan oleh B. F. Skinner. Dalam teori ini dijelaskan bahwa seseorang akan cenderung memberikan respon positif terhadap perilaku atau komunikasi yang memberikan kenyamanan, penghargaan, perhatian, dan kemudahan dalam memahami informasi. Respon positif tersebut disebut sebagai *reward*. Sebaliknya, komunikasi yang menimbulkan

ketidaknyamanan, kebingungan, maupun kesalahpahaman akan menimbulkan respon negatif atau *punishment*.

Komunikasi interpersonal diadik sangat penting diterapkan dalam pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat, salah satunya dalam pelayanan tilang. Pelayanan tilang merupakan bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada pelanggar lalu lintas terkait proses penyelesaian administrasi tilang, pembayaran denda, dan pengambilan barang bukti seperti SIM maupun STNK. Dalam proses pelayanan tersebut, petugas pelayanan tilang melakukan komunikasi secara langsung dengan pelanggar lalu lintas untuk memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan yang harus dijalani.

Fenomena pelanggaran lalu lintas hingga saat ini masih menjadi permasalahan yang sering terjadi di masyarakat khususnya di wilayah Kabupaten Bireuen. Rendahnya kesadaran sebagian masyarakat Bireuen dalam mematuhi aturan lalu lintas menyebabkan tingginya angka pelanggaran yang terjadi.



Sumber: Serambinews.com, 2025

Gambar 1. 1 Kasus Pelanggaran Lalu Lintas di Kabupaten Bireuen

Mengutip melalui serambinews.com (2025) melaporkan bahwa Operasi Patuh Seulawah 2025 yang dilaksanakan oleh Satlantas Polres Bireuen, selama tiga

hari pelaksanaan operasi tercatat sebanyak 78 pelanggaran lalu lintas yang diberikan surat tilang. Dari jumlah tersebut, pelanggaran yang paling dominan dilakukan adalah tidak menggunakan helm dan melawan arus. Selain melakukan penindakan berupa tilang, petugas juga memberikan edukasi dan teguran simpatik kepada pengendara guna meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya keselamatan berlalu lintas. Operasi tersebut difokuskan pada tujuh pelanggaran prioritas, yaitu penggunaan ponsel saat berkendara, pengemudi di bawah umur, sepeda motor yang membonceng lebih dari satu orang, tidak menggunakan helm Standar Nasional Indonesia (SNI), tidak menggunakan sabuk pengaman, berkendara di bawah pengaruh alkohol atau zat terlarang, melawan arus, dan melebihi batas kecepatan.

Tingginya angka pelanggaran lalu lintas tersebut menyebabkan meningkatnya jumlah pelanggar lalu lintas yang harus menjalani proses pelayanan tilang di Kantor Kejaksaan Negeri Bireuen. Kondisi tersebut menjadikan pelayanan tilang sebagai salah satu pelayanan yang cukup sering berinteraksi langsung dengan pelanggar lalu lintas. Dalam proses pelayanan tersebut, komunikasi menjadi sangat penting karena petugas pelayanan harus mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami terkait prosedur pembayaran denda, persyaratan administrasi, maupun pengambilan barang bukti.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Kantor Kejaksaan Negeri Bireuen, masih terdapat pelanggar lalu lintas yang mengalami kebingungan terkait prosedur pelayanan tilang, seperti mekanisme pembayaran denda, tahapan administrasi, maupun proses pengambilan barang bukti. Sebagian pelanggar lalu lintas terlihat harus kembali bertanya kepada petugas pelayanan

karena informasi yang disampaikan belum sepenuhnya dipahami secara jelas.. Selain itu, banyaknya jumlah pelanggar lalu lintas yang datang untuk mengurus tilang menyebabkan kondisi pelayanan menjadi ramai sehingga komunikasi yang berlangsung antara petugas pelayanan dengan pelanggar lalu lintas sering dilakukan secara singkat dan terburu-buru. Situasi tersebut membuat penyampaian informasi terkadang kurang maksimal dan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dalam pelayanan. Tidak jarang pula pelanggar lalu lintas merasa kurang nyaman karena komunikasi yang dilakukan petugas lebih berfokus pada penyelesaian administrasi dibandingkan memastikan apakah pelanggar lalu lintas benar-benar memahami informasi yang diberikan.

Permasalahan tersebut menjadi penting karena pelayanan tilang tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian administrasi semata, tetapi juga menjadi sarana edukasi bagi pelanggar lalu lintas agar tidak mengulangi pelanggaran yang sama di kemudian hari. Kondisi tersebut mengharuskan petugas pelayanan tidak hanya memberikan informasi mengenai pembayaran denda dan pengambilan barang bukti, tetapi juga memberikan pemahaman kepada pelanggar lalu lintas mengenai pentingnya mematuhi aturan berlalu lintas demi keselamatan di jalan raya. Hal ini sangat penting mengingat sebagian besar pelanggaran yang terjadi di Kabupaten Bireuen, seperti tidak menggunakan helm dan melawan arus, merupakan pelanggaran yang berisiko tinggi menimbulkan kecelakaan lalu lintas. Apabila pelanggar lalu lintas tidak diberikan edukasi dan pemahaman yang baik, maka dikhawatirkan mereka akan kembali mengulangi pelanggaran yang sama sehingga dapat membahayakan keselamatan diri sendiri maupun pengguna jalan lainnya. Maka dari itu, komunikasi interpersonal diadik dalam pelayanan tilang tidak hanya

berfungsi sebagai penyampaian informasi administrasi, tetapi juga berfungsi sebagai media edukasi dan pembinaan kepada pelanggar lalu lintas.

Petugas pelayanan dituntut mampu menyampaikan informasi dengan jelas, memberikan pemahaman yang mudah diterima, serta membangun kesadaran pelanggar lalu lintas agar lebih disiplin dalam mematuhi aturan berkendara. Melalui komunikasi yang baik, pelanggar lalu lintas diharapkan tidak hanya memahami proses pelayanan tilang, tetapi juga menyadari pentingnya keselamatan berlalu lintas sehingga dapat mengurangi risiko terjadinya kecelakaan di jalan raya.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam mengenai “Komunikasi *Interpersonal* Diadik Antara Petugas Pelayanan Tilang dengan Pelanggar Lalu Lintas Dalam Menangani Kasus Tilang di Kantor Kejaksaan Negeri Bireuen”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dideskripsikan di atas, maka peneliti mencoba menarik rumusan masalah, diantaranya yaitu:

1. Bagaimana komunikasi *interpersonal* diadik antara petugas pelayanan tilang dengan pelanggar lalu lintas dalam menangani kasus tilang di Kantor Kejaksaan Negeri Bireuen?
2. Apa hambatan komunikasi *interpersonal* diadik antara petugas pelayanan tilang dengan pelanggar lalu lintas dalam menangani kasus tilang di Kantor Kejaksaan Negeri Bireuen?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dideskripsikan di atas, adapun yang menjadi fokus penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis komunikasi *interpersonal* diadik antara petugas pelayanan tilang dengan pelanggar lalu lintas dalam menangani kasus tilang menggunakan indikator menurut Joseph A. Devito.
2. Mendeskripsikan hambatan komunikasi *interpersonal* diadik antara petugas pelayanan tilang dengan pelanggar lalu lintas dalam menangani kasus tilang.

1.4 Tujuan penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui komunikasi *interpersonal* diadik antara petugas pelayanan tilang dengan pelanggar lalu lintas dalam menangani kasus tilang di Kantor Kejaksaan Negeri Bireuen.
2. Untuk mengetahui hambatan komunikasi *interpersonal* diadik antara petugas pelayanan tilang dengan pelanggar lalu lintas dalam menangani kasus tilang di Kantor Kejaksaan Negeri Bireuen.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi yang dapat menunjang untuk ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Komunikasi dan sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan komunikasi *interpersonal* diadik antara Petugas dengan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi instansi, khususnya bagi Kantor Kejaksaan Negeri Bireuen dalam meningkatkan melalui komunikasi interpersonal diadik.
- b. Sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang mempunyai kesamaan minat terkait komunikasi interpersonal diadik.