

**PERANAN KOMUNIKASI PEMERINTAH DALAM MENJAGA  
KETERTIBAN UMUM PADA MASYARAKAT  
(STUDI PADA PEMERINTAH KELURAHAN BAHU KECAMATAN  
MALALAYANG KOTA MANADO)**

**Oleh :**

**Andreas Heazer Rambli**

**Desie Warouw**

**Anthonius Boham**

**Email : andreasrambi0908@gmail.com**

**Abstrak**

Arah dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi pemerintah dalam menjaga ketertiban umum masyarakat dengan lokasi penelitian kelurahan Bahu Malalayang Kota Manado, fokus penelitian ini lebih kepada : Bagaimana peran komunikasi pemerintah dalam menjaga ketertiban umum pada masyarakat kelurahan bahu kecamatan malalayang,dan Hambatan komunikasi pemerintah dalam menjaga ketertiban umum pada masyarakat kelurahan bahu kecamatan Malalayang. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan Teknik pengumpulan data wawancara langsung pada informan penelitian. Hasil penelitian secara umum peran komunikasi pemerintah sangatlah penting dalam menjaga ketertiban masyarakat, namun masih banyak hal yang perlu di tingkatkan serta dioptimalkan khususnya berkaitan dengan proses, pendekatan serta media atau saluran komunikasi dalam upaya menjaga ketertiban umum tersebut.

Kata kunci : komunikasi pemerintah, ketertiban umum

**Pendahuluan**

Pesatnya perkembangan masyarakat khususnya daerah perkotaan, menyebabkan timbulnya berbagai potensi yang dapat mengganggu ketertiban umum. Beberapa hal yang dapat dikatakan mengganggu ketertiban umum, antara lain adalah keributan oleh orang-orang disekitar kita, akibat perkelahian, nongkrong sambil mabuk-mabukan, mengendarai motor secara ugal-ugalan, membuat kegaduhan dan keributan pada kompleks masyarakat, dan masih banyak lagi masalah sosial lainnya yang dapat mengganggu kenyamanan orang lain.

Dari beberapa permasalahan gangguan ketertiban umum tersebut, dapat saja terjadi di daerah atau wilayah pemerintahan kelurahan bahu malalayang kota Manado, hal ini cukup mendasar karena kelurahan bahu adalah salah satu daerah yang memiliki pertumbuhan masyarakat yang begitu tinggi, dengan adanya konsentrasi masyarakat yang tinggal cukup banyak dan padat. Potensi wilayah kelurahan bahu dengan banyaknya masyarakat serta banyaknya tempat kos, dengan berkumpulnya berbagai macam orang yang berasal dari berbagai daerah di Indonesia, sangat memungkinkan terjadinya gangguan ketertiban, Salah satu permasalahan yang

sering kali terlihat pada masyarakat khususnya di kelurahan bahu adalah sering terjadinya gangguan ketertiban umum, adalah terjadinya keributan perkelahian antar tetangga rumah maupun tetangga kos, kemudian masalah lainnya juga bisa terjadi gangguan kamtibmas, yang diakibatkan adanya pengaruh minuman keras dan narkoba pada anak-anak yang nongkrong sampai malam hari di kos-kosan. Selanjutnya sering ditemukannya masalah rumah tangga seperti hubungan gelap, selingkuh dan kumpul kebo, yang sering mewarnai kehidupan di daerah yang dominan dengan kos-kosan, hotel murah dan sebagainya. kurangnya kesadaran mentaati aturan mengenai ketertiban umum seringkali menjadi masalah awal adanya gangguan ketertiban dan ketentraman di masyarakat tersebut. Hal ini tentunya sangat berdampak mengganggu ketertiban umum masyarakat yang ada di daerah tersebut.

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu. Sesuai dengan tugas dan fungsi pemerintah tentunya sangat berhubungan dengan mengatur tentang ketertiban umum tersebut. Lebih mendalam lagi apabila kita mengambil dasar tugas dan fungsi tahun 2017, tentang tugas lurah dapat dijelaskan bahwa : Lurah mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam: (1) Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan; (2) Melakukan pemberdayaan masyarakat; (3) Melaksanakan pelayanan masyarakat; (4) Memelihara Ketentraman dan ketertiban umum; dan (5) Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.

Berdasarkan tugas pemerintah khususnya lurah pada point 4 tersebut, sangat lah tepat apabila kita melihat permasalahan tentang ketertiban umum dengan peran komunikasi pemerintah dalam menjaga ketertiban umum pada masyarakat. Mendalami permasalahan adanya gangguan ketertiban umum tentunya sangat berkaitan dengan salah satu tugas dari pemerintah kelurahan tersebut, pada penelitian ini akan mencoba mengkaji tentang bagaimana proses komunikasi ataupun tahapan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam menanggulangi maupun mengatasi permasalahan ketertiban umum tersebut, menjadi dasar utama dalam penelitian ini, untuk dilanjutkan lagi lebih mendalam dengan mengikuti tahapan-tahapan ilmiah dalam suatu penelitian. Yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana peran komunikasi pemerintah dalam menjaga ketertiban umum pada masyarakat kelurahan bahu kecamatan Malalayang Manado.

Sebagai tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang bagaimana peran komunikasi pemerintah dalam menjaga ketertiban umum pada masyarakat kelurahan bahu kecamatan Malalayang Manado. Manfaat secara teoritis tentunya sangat diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan masukan bagi pengembangan keilmuan kajian ilmu komunikasi, terlebih khusus pada kajian tentang komunikasi pemerintah. Manfaat secara praktis dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah kelurahan bahu dalam menjaga ketertiban umum

### **Konsep Dasar Komunikasi**

Komunikasi adalah "suatu proses di mana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain", (Ruben Brent D dan Lea P

Stewart.2006). Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik tubuh atau menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, dan mengangkat bahu.[butuh rujukan] Cara seperti ini disebut komunikasi dengan bahasa nonverbal.(Lukiati, 2009)

Secara ringkas, proses berlangsungnya komunikasi bisa digambarkan seperti berikut. Komunikator (*sender*) yang mempunyai maksud berkomunikasi dengan orang lain mengirimkan suatu pesan kepada orang yang dimaksud. Pesan yang disampaikan itu bisa berupa informasi dalam bentuk bahasa ataupun lewat simbol-simbol yang bisa dimengerti kedua pihak. Pesan (*message*) itu disampaikan atau dibawa melalui suatu media atau saluran baik secara langsung maupun tidak langsung. Contohnya berbicara langsung melalui telepon, surat, e-mail, atau media lainnya. Media (*channel*) alat yang menjadi penyampai pesan dari komunikator ke komunikan.[butuh rujukan]

Komunikan (*receiver*) menerima pesan yang disampaikan dan menerjemahkan isi pesan yang diterimanya ke dalam bahasa yang dimengerti oleh komunikan itu sendiri. Komunikan (*receiver*) memberikan umpan balik (*feedback*) atau tanggapan atas pesan yang dikirimkan kepadanya, apakah dia mengerti atau memahami pesan yang dimaksud oleh si pengirim.

Istilah Komunikasi menurut pendapat yang dikemukakan Arifin Anwar, (1992 : 19-20) tentang pengertian secara etimologis dari komunikasi adalah: “Istilah komunikasi itu sendiri terkandung makna bersama-sama (*common, commonness* dalam bahasa Inggris), istilah komunikasi dalam bahasa Indonesia dan dalam bahasa Inggris itu berasal dari bahasa Latin, yakni: *communicatio*, yang berarti: pemberitahuan, pemberi bagian (dalam sesuatu) pertukaran, di mana si pembicara mengharapkan pertimbangan atau jawaban dari pendengarnya, ikut bagian. Kalau kata kerjanya; *communicare*, artinya: berdialog atau bermusyawarah.”

Jadi pengertian komunikasi dari aspek etimologis seperti yang dikemukakan ahli tersebut adalah: pemberitahuan, pemberi bagian, pertukaran, berdialog atau bermusyawarah.

Secara etimologis pengertian komunikasi adalah: “Komunikasi berasal dari bahasa latin; *communicatio* yang artinya; pergaulan, peran serta, kerjasama, yang bersumber dari istilah; *communis* yang artinya; sama makna”(Onnong, u. Effendy, 1986 : 60). Jadi pengertian komunikasi dari aspek etimologis seperti yang dikemukakan ahli tersebut adalah; pergaulan, peran serta, kerjasama, yang juga mempunyai pengertian; sama-makna terhadap simbol yang digunakan.

sementara batasan komunikasi seperti yang dikemukakan Albig sebagaimana yang dikutip Teguh Meinanda, (1981 : 8) adalah:

“Komunikasi adalah proses penyampaian pendapat, pemikiran dan perasaan seseorang atau sekelompok orang kepada orang lain.”

Dari keseluruhan definisi tentang komunikasi yang dikemukakan dapatlah disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, pikiran dari seseorang kepada orang lain dengan menggunakan simbol yang dapat dipahami dengan tujuan untuk mempengaruhi atau merubah sikapnya.

## **Sifat Komunikasi**

Ilmu komunikasi merupakan ilmu yang mempelajari, menelaah dan meneliti kegiatan-kegiatan komunikasi manusia yang luas ruang lingkup (scope)-nya dan banyak dimensinya. Para mahasiswa acapkali mengklasifikasikan aspek-aspek komunikasi kedalam jenis-jenis yang satu sama lain berbesa konteksnya.

Ditinjau dari sifatnya komunikasi diklasifikasikan sebagai berikut :

- Komunikasi verbal (*verbal communication*) :
  - Komunikasi lisan
  - Komunikasi tulisan
- Komunikasi nonverbal
  - Komunikasi kial (*gestural/body communication*)
  - Komunikasi gambar
- Komunikasi tatap muka (*face-to face communication*)
- Komunikasi bermedia  
(onong U. Effendy 2003 ; 53)

## **Tujuan Komunikasi**

Tujuan komunikasi pada umumnya adalah untuk mempengaruhi, membentuk pendapat atau merubah perilaku komunikan. pendapat yang dikemukakan Widjaja, (1986 : 10 – 11) adalah sebagai berikut:“a. Supaya pesan komunikasi atau informasi yang kita sampaikan dapat dimengerti. b. Memahami orang lain. c. Supaya gagasan kita dapat diterima orang lain. d. menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu.”

Sedangkan, yang dikemukakan Liliweri, (1991 : 8) bahwa tujuan komunikasi adalah:“a. *Social Change* (perubahan sosial) b. *Attude Change* (perubahan sikap) c. *Opinion Change* (perubahan pendapat) d. *Behavior Change* (perubahan tingkah laku)” Dengan demikian dapatlah disimpulkan atau dirangkum bahwa tujuan komunikasi adalah memberikan pemahaman, dukungan gagasan dan berusaha untuk membentuk dan mempengaruhi komunikasi agar supaya bertindak sesuai dengan isi pesan komunikasi yang disampaikan komunikator. Tujuan komunikasi juga sering disimpulkan adalah untuk mencapai kesepakatan bersama antara komunikator dan komunikan.

## **Peran Komunikasi Pemerintah**

Istilah peran dalam “Kamus Besar Bahasa Indonesia” mempunyai arti pemain sandiwar (film), tukang lawak pada permainan makyong, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat.

Menurut Abu Ahmadi (1982) peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya.

Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto (2002:243), yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Dari hal diatas lebih lanjut kita lihat pendapat lain tentang peran yang telah ditetapkan sebelumnya disebut sebagai peranan normatif. Sebagai peran normatif dalam

hubungannya dengan tugas dan kewajiban dinas perhubungan dalam penegakan hukum mempunyai arti penegakan hukum secara total *enforcement*, yaitu penegakan hukum secara penuh, (Soerjono Soekanto 1987: 220).

Sedangkan peran ideal, dapat diterjemahkan sebagai peran yang diharapkan dilakukan oleh pemegang peranan tersebut. Misalnya dinas perhubungan sebagai suatu organisasi formal tertentu diharapkan berfungsi dalam penegakan hukum dapat bertindak sebagai pengayom bagi masyarakat dalam rangka mewujudkan ketertiban, keamanan yang mempunyai tujuan akhir kesejahteraan masyarakat, artinya peranan yang nyata, (Soerjono Soekanto).

Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status) yang dimiliki oleh seseorang, sedangkan status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi.

Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Peran yang dimainkan hakekatnya tidak ada perbedaan, baik yang dimainkan / diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama

Peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu posisi di dalam status sosial, syarat-syarat peran mencakup 3 (tiga) hal, yaitu :

Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.

Peran adalah suatu konsep perilaku apa yang dapat dilaksanakan oleh individu-individu dalam masyarakat sebagai organisasi. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu, yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Peran adalah suatu rangkaian yang teratur yang ditimbulkan karena suatu jabatan. Manusia sebagai makhluk sosial memiliki kecenderungan untuk hidup berkelompok. Dalam kehidupan berkelompok tadi akan terjadi interaksi antara anggota masyarakat yang satu dengan anggota masyarakat yang lainnya. Tumbuhnya interaksi diantara mereka ada saling ketergantungan. Dalam kehidupan bermasyarakat itu munculah apa yang dinamakan peran (role). Peran merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan seseorang, apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka orang yang bersangkutan menjalankan suatu peranan. Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas ada baiknya terlebih dahulu kita pahami tentang pengertian peran,

Dari beberapa pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Berdasarkan hal-hal diatas dapat diartikan bahwa apabila dihubungkan dengan dinas perhubungan, peran tidak berarti sebagai hak dan kewajiban individu, melainkan merupakan tugas dan wewenang dinas perhubungan.

**Komunikasi Pemerintah** Dikuitp dari <https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-pemerintahan> Berikut adalah beberapa pengertian komunikasi pemerintahan dari

beberapa ahli, yaitu : Erliana Hasan (2005) : Komunikasi pemerintahan adalah penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara. María José Canel dan Karen Sanders dalam *Government Communication: An Emerging Field in Political Communication Research*(2011 : 85-86). *Government communication refers to the aims, role and practice of communication implemented by executive politicians and officials of public institutions in the service of a political rationale, and that are themselves constituted on the basis of the people's indirect or direct consent and are charged to enact their will.*

Hal ini memiliki pengertian bahwa komunikasi pemerintahan mengacu pada tujuan, peran dan praktek komunikasi yang dilaksanakan oleh politisi eksekutif dan pejabat dari lembaga-lembaga publik lainnya dalam kerangka pelayanan pemikiran politik, dan yang sendirinya merupakan atas dasar persetujuan langsung atau tidak langsung rakyat dan dibebankan untuk memberlakukan mereka akan.

Strömbäck and Kioussis (2011) dalam Canel dan Sanders melalui *Introduction: Mapping the Fields of Government Communication* (2013 : 4) : Mereka mendefinisikan komunikasi pemerintahan dalam kerangka *political public relations*. *Political public relations is the management process by which an organization or individual actor for political purposes, through purposeful communication and action, seeks to influence and to establish, build, and maintain beneficial relationships and reputations with its key publics to help support its mission and achieve its goals.*

Kualitas suatu komunikasi pemerintahan sangat penting bagi kesejahteraan manusia. Pemerintah harus terlibat secara konstan dalam proses pertukaran informasi dan komunikasi mengenai kebijakan, ide atau gagasan dan keputusan antara pemerintah dan yang diperintah atau warga Negara.

Dalam teori media baru yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi seperti sekarang, komunikasi pemerintahan menjadi sebuah industri yang sangat berkembang di beberapa Negara dalam artian pemerintah bekerja sama dengan sebuah agen komunikasi guna meningkatkan kapasitasnya. Disinilah kemudian timbul istilah profesionalisasi komunikasi pemerintahan oleh Pfetsch (2008).

Dimanakah letak komunikasi pemerintahan? Dalam bukunya Ilmu Administrasi Publik, *Inu Kencana Syafie* menyatakan bahwa komunikasi pemerintahan merupakan salah satu unsur dari Administrasi Publik. Karenanya, sangat sulit menemukan hasil kajian mengenai komunikasi pemerintahan dalam ranah ilmu komunikasi. Hal ini dikarenakan memang kajian komunikasi pemerintahan belum mendapat tempat di hati para peneliti.

Namun, kemudian kajian komunikasi pemerintahan ditemukan di dalam kajian komunikasi politik setelah sebelumnya berada diantara kajian komunikasi politik, *public relations*, dan komunikasi organisasi. Memasuki abad ke 21, komunikasi pemerintahan (dan beberapa konsep yang berhubungan dengan *political public relations*, *government public relations* dan *government political marketing*).

### **Strategi Komunikasi Pemerintahan**

Setiap kegiatan komunikasi harus berdasarkan rencana atau strategi komunikasi yang terdiri dari elemen-elemen dasar yaitu :

- Menentukan tujuan komunikasi.
- Menentukan target komunikasi.
- Menentukan pesan yang akan disampaikan.
- Menentukan waktu yang tepat berdasarkan tahapan pembuatan keputusan dalam rangka mencapai efek yang maksimum.
- Menentukan metode dan media yang akan digunakan.
- Menentukan saluran komunikasi yang akan digunakan untuk menyampaikan pesan kepada target sasaran.

Dari rencana dasar tersebut, dikembangkan menjadi beberapa tahapan pengembangan perencanaan komunikasi yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu :

- Menganalisis masalah.
- Menyusun peran yang akan dimainkan oleh komunikasi.
- Mengidentifikasi target sasaran.
- Mengidentifikasi tujuan komunikasi.
- Mengidentifikasi strategi atau pesan.
- Mengidentifikasi alat-alat komunikasi.
- Pendanaan kegiatan komunikasi.
- Mengorganisasi kegiatan komunikasi.
- Perencanaan.
- Melakukan evaluasi.

### **Hambatan Komunikasi Pemerintahan**

Pemerintahan tidak luput dari berbagai hambatan. Simon, Smithburg, dan Thomson dalam *Handbook of Administrative Communication* menyebutkan hambatan-hambatan komunikasi pemerintahan, yaitu hambatan bahasa, kerangka referensi, jarak status, jarak geografis, perlindungan diri dari inisiator, tekanan pekerjaan lainnya, dan pembatasan yang disengaja pada komunikasi.

- Hambatan bahasa – Penggunaan bahasa yang tidak sesuai dan tidak dipahami oleh penerima pesan dapat menghambat komunikasi.
- Kerangka referensi – Setiap orang memiliki kerangka referensi yang berbeda dan dapat mempengaruhi efektivitas pesan yang disampaikan.
- Jarak status – Hal ini berhubungan dengan hambatan dalam pola komunikasi organisasi yang dianut oleh organisasi pemerintahan.
- Jarak geografis – Jarak geografis yang sangat lebar antara pemerintah dan warga Negara dapat menghambat komunikasi pemerintahan.
- Perlindungan diri dari inisiator – Berkaitan dengan kesediaan penerimaan pesan yang dilakukan oleh penerima pesan.
- Tekanan pekerjaan lainnya – Tekanan pekerjaan yang dialami dapat menyebabkan hilang prioritas terhadap pengiriman dan penerimaan pesan.
- Pembatasan yang disengaja pada komunikasi – Berkaitan dengan sensor yang dilakukan oleh pemerintah terhadap pengiriman dan penerimaan pesan.

## Konsep Masyarakat

Pengertian Masyarakat adalah suatu kelompok manusia yang hidup secara bersama-sama di suatu wilayah dan membentuk sebuah sistem, baik semi terbuka maupun semi tertutup, dimana interaksi yang terjadi di dalamnya adalah antara individu-individu yang ada di kelompok tersebut.

Secara etimologis kata “masyarakat” berasal dari bahasa Arab, yaitu “*musyarak*” yang artinya hubungan (interaksi). Sehingga definisi masyarakat adalah suatu kelompok manusia yang hidup bersama-sama di suatu tempat dan saling berinteraksi dalam komunitas yang teratur.

M. M. Djojodinegoro guru besar Sosiologi UGM dalam bukunya "Azas- azas Sosiologi" (1959: 21) menyatakan konsep masyarakat dalam arti luas adalah masyarakat Indonesia sedangkan masyarakat dalam arti sempit adalah masyarakat adat serta identitas komunitas lain dan rasa loyalitas terhadap komunitas yang besar sebagai suatu kesatuan hidup manusia yang menempati suatu wilayah yang nyata dan berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat serta terikat oleh suatu identitas komunitas.

Masyarakat merupakan istilah yang sudah lazim digunakan untuk menyebutkan kesatuan-kesatuan hidup manusia, baik dalam tulisan-tulisan maupun bahasa sehari-hari. Dalam bahasa Inggris istilah “*society*” yang berasal dari bahasa Latin “*socius*” yang berarti kawan, dalam bahasa Arab “*Syrik*” yang berarti bergaul.

Mac Iver dan Page menyatakan bahwa masyarakat ialah suatu sistem dari wewenang dan kejasaman antara berbagai kelompok golongan, dari pengawasan tingkah laku serta kebebasan-kebebasan manusia keseluruhan yang telah berubah, ini kita namakan masyarakat merupakan jalinan sosial dan masyarakat selalu berubah, (Soerjono Soekanto 1987: 28).

Secara umum, masyarakat dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu masyarakat primitif dan masyarakat modern. Berikut penjelasannya:

### 1. Masyarakat Primitif/ Sederhana

Ini adalah jenis masyarakat yang di dalamnya belum terjadi perkembangan yang berarti dalam hal ilmu pengetahuan dan teknologi dalam kehidupan mereka. Umumnya masyarakat ini masih terisolasi dan sangat jarang berinteraksi dengan masyarakat lainnya di luar komunitas mereka.

Adapun ciri-ciri masyarakat primitif/ sederhana adalah sebagai berikut;

- Masyarakatnya masih miskin ilmu dan harta.
- Masih berpatokan kepada budaya nenek moyang.
- Menolak budaya asing di dalam komunitasnya.
- Pemimpinnya dipilih berdasarkan garis keturunan.

### 2. Masyarakat Modern

Ini adalah jenis masyarakat yang sudah mengenal ilmu pengetahuan dan teknologi terbaru, serta menggunakannya sehari-hari. Umumnya masyarakatnya sangat terbuka dengan hal-hal baru dan sering berinteraksi dengan masyarakat luar.

Adapun ciri-ciri masyarakat modern adalah sebagai berikut;

- Masyarakatnya sangat terbuka dengan hal-hal baru.
- Setiap individu di dalam masyarakat modern sangat menghargai waktu.
- Pemimpin dipilih berdasarkan kemampuannya.

- Lebih mengandalkan logika dan tindakan rasional.
- Masyarakatnya terdiri dari berbagai suku dan golongan.

### **Ketertiban Umum**

Ketertiban asal kata tertib yang berarti teratur; menurut aturan; rapi. Sedangkan ketertiban yaitu peraturan (di masyarakat dsb); atau keadaan serba teratur baik. Ketertiban adakalanya diartikan sebagai “ketertiban, Kesejahteraan, dan Keamanan”, atau disamakan dengan ketertiban umum, atau synonym dari istilah “keadilan”. Ketertiban umum Dalam bukunya “Pengantar Hukum Perdata Internasional Indonesia” Prof. Dr. S. Gautama mengibaratkan lembaga ketertiban umum ini sebagai “rem darurat” yang kita temukan pada setiap kereta api. Pemakainya harus secara hati-hati dan seirmit mungkin karena apabila kita terlampaui lekas menarik rem darurat ini, maka “kereta HPI” tidak dapat berjalan dengan baik. Lebih lanjut **S. Gautama** mengatakan bahwa lembaga ketertiban umum ini digunakan jika pemakaian dari hukum asing berarti suatu pelanggaran yang sangat daripada sendi-sendi azasi hukum nasional hakim. Maka dalam hal-hal pengecualian, hakim dapat menyampingkan hukum asing ini.

Manusia adalah makhluk social yang selalu berinteraksi dan membutuhkan bantuan dengan sesamanya. Dengan adanya hubungan sesama seperti itulah perlu adanya keteraturan sehingga individu dapat berhubungan secara harmoni dengan individu lain sekitarnya. Oleh karena itu diperlukan aturan yang disebut “Hukum”. Hukum diciptakan dengan tujuan yang berbeda-beda, ada yang menyatakan bahwa tujuan hukum adalah keadilan, ada juga yang menyatakan kegunaan, ada yang menyatakan kepastian hukum, dll.

Hukum yang ada kaitannya dengan masyarakat mempunyai tujuan utama yaitu dapat direduksi untuk ketertiban (*order*). Menurut Mochtar Kusumaatmadja “Ketertiban” adalah tujuan pokok dan pertama dari segala hukum, Kebutuhan terhadap ketertiban ini merupakan syarat pokok (*fundamental*) bagi adanya suatu masyarakat manusia yang teratur, ketertiban sebagai tujuan hukum, merupakan fakta objektif yang berlaku bagi segala masyarakat manusia dalam segala bentuknya untuk mencapai ketertiban ini diperlukan adanya kepastian dalam pergaulan antar manusia dalam masyarakat.

### **Teori Kredibilitas Sumber**

Teori Kredibilitas Sumber (*Source Credibility Theory*). Kredibilitas Sumber adalah sebuah teori dalam konteks komunikasi antar persona yang menyatakan bahwa orang lebih mungkin dipersuasi ketika sumber komunikasi menunjukkan dirinya sebagai orang yang kredibel. Seseorang biasanya akan lebih percaya dan cenderung menerima dengan baik pesan-pesan yang disampaikan oleh orang yang memiliki kredibilitas di bidangnya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan (Hovland, 2007:270) : “High credibility sources had a substantially greater immediate effect on the audience’s opinions than low credibility sources”.

Teori kredibilitas sumber (*The source credibility approach*) merupakan teori yang digunakan dalam penelitian ini, teori ini adalah salah satu pendekatan yang

digunakan dalam komunikasi persuasif, dengan asumsi dasarnya bahwa; " kredibilitas sumber atau komunikator yang mempunyai kredibilitas tinggi sangat berpengaruh pada sikap/perilaku orang lain" (infante, 1990:174).

Tan menambahkan bahwa "sumber yang kredibel lebih efektif dalam persuasi dari pada sumber yang tidak kredibel". Selaku pelaku utama dalam proses komunikasi, sumber memegang peranan yang sangat penting, terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi. (Tan, 1981:112).

Dalam proses komunikasi, komunikator (sumber) memiliki peranan penting menentukan keberhasilan dalam mempengaruhi komunikan, kemampuan komunikator mempengaruhi komunikan berkaitan erat dengan karakter yang melekat pada komunikator itu sendiri. Asumsi tersebut didasarkan pada pendapat bahwa karakteristik komunikator yang mencakup keahlian dan kredibilitas, daya tarik dan kekuasaan, merupakan faktor yang sangat berpengaruh dan menentukan keberhasilan komunikator melaksanakan komunikasi (Tan, 1981:104), Komunikator yang memiliki kredibilitas (keahlian dan kepercayaan) tinggi akan lebih banyak berpengaruh kepada perubahan sikap dan perilaku penerima pesan.

Pada permasalahan penelitian ini tentang peran komunikasi pemerintah dalam menjaga ketertiban umum pada masyarakat dengan lokasi studi pada pemerintah kalurahan bahu kecamatan malalayang kota Manado, sangat lah tepat apabila didasari oleh teori kredibilitas sumber, dimana pemerintah yang memiliki kemampuan atau kredibilitas yang baik, dari berbagai aspek, antara lain pelayanan public, perilaku, maupun aspek komunikasinya, akan lebih cepat mendapatkan respon yang baik ketika mereka menyampaikan pesan kepada masyarakat umum berkaitan dengan menjaga ketertiban umum tersebut.

Sumber dengan kredibilitas tinggi memiliki dampak besar terhadap opini audience dari pada sumber dengan kredibilitas rendah. Sumber yang memiliki kredibilitas tinggi lebih banyak menghasilkan perubahan sikap dibandingkan dengan sumber yang memiliki kredibilitas rendah. Komunikator yang dinilai tinggi pada keahlian dianggap sebagai cerdas, mampu, ahli, tahu banyak, berpengalaman, atau terlatih. Kepercayaan, kesan komunikan tentang komunikator yang berkaitan dengan sumber informasi yang dianggap tulus, jujur, bijak dan adil, objektif, memiliki integritas pribadi, serta memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi (Venus, 2009: 57).

Dalam konsep psikologi komunikator, proses komunikasi seorang komunikator akan sukses apabila ia berhasil menunjukkan source credibility atau sumber kepercayaan bagi komunikan. Seorang komunikator mampu membangun karakter yang kuat untuk mempersuasi komunikan (Syam, 2011:120). Untuk melakukan komunikasi persuasi yang efektif terdapat 3 faktor penting pada diri komunikator yakni kepercayaan pada komunikator (source credibility), pegalaman, dan daya tarik komunikator (source attractiveness).

## **Metodologi penelitian**

### **Lokasi dan waktu penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di kelurahan bahu kecamatan malalayang, sebagai dasar atau alasan kenapa mengambil kelurahan bahu sebagai lokasi

penelitian, dikarenakan peneliti melihat berdasarkan tahapan survey awal penelitian, bahwa permasalahan berkaitan dengan gangguan ketertiban umum dapat saja terjadi pada masyarakat di kelurahan bahu tersebut. Hal ini disebabkan bahwa di kelurahan bahu memiliki potensi warga yang cukup banyak dengan latar belakang asal daerah yang berbeda-beda, potensi kelurahan bahu tersebut adalah kebanyakan memiliki tempat kos-kosan bagi mahasiswa dari luar manado maupun luar propinsi Sulawesi utara.

### **Metode Penelitian**

Tentunya penelitian ini lebih tepat dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif, dimana subjek manusia merupakan instrument utama dari penelitian ini. Oleh sebab itu perlu adanya pendekatan kualitatif dengan menggali alasan-alasan berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Penelitian kualitatif menurut Moleong (2007:6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

### **Fokus Penelitian**

Untuk lebih mengarahkan penelitian ini, diperlukan fokus penelitian antara lain adalah :

1. Bagaimana peran komunikasi pemerintah dalam menjaga ketertiban umum pada masyarakat kelurahan bahu kecamatan malalayang?
2. Hambatan komunikasi pemerintah dalam menjaga ketertiban umum pada masyarakat kelurahan bahu kecamatan Malalayang?

### **Subjek Dan Informan Penelitian**

Subjek atau informan dalam penelitian ini adalah pemerintah kelurahan bahu kecamatan Malalayang Kota Manado. Sesuai dengan kebutuhan penelitian, maka peneliti menetapkan informan secara *porposive sampling* yaitu 5 orang. Sebagai kunci, kepala kelurahan dan untuk informan pokok adalah 5 pegawai kelurahan Bahu antara lain adalah sekertaris kelurahan, dan beberapa kepala lingkungan yang ada di wilayah kelurahan bahu, serta Babinsa baik Polri Maupun TNI yang bertugas di wilayah kelurahan Bahu.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Selanjutnya dijelaskan oleh Sugiyono (2006 : 225) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangularisasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan Teknik pengumpulan secara kualitatif yaitu dengan melakukan observasi langsung, wawancara mendalam, dan juga studi dokumen.

### **Teknik Analisis Data**

Tahap menganalisis data adalah tahap yang paling penting dan menentukan dalam suatu penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan tujuan menyederhanakan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang temuan-temuan berdasarkan permasalahan yang diteliti. Analisis data menurut Patton adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan satuan urutan dasar. Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung, sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilaksanakan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian. Laporan itu hendaknya merupakan penyajian data secara analisis dan deskriptif yang telah dikumpulkan dan ditafsirkan secara sistematis.

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang temuan-temuan yang berdasarkan permasalahan yang diteliti. Analisis data menurut Patton (dalam Moleong, 2003 : 103) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan urutan dasar. Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung. Sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilaksanakan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian. Laporan itu hendaknya merupakan penyajian data secara analitis dan deskriptif yang telah dikumpulkan dan ditafsirkan secara sistematis (Furchan, 1992 : 233).

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Permasalahan dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum yaitu isu kondusivitas dan stabilitas daerah. Hal ini didapatkan masalah pokok yaitu merujuk pada isu mengenai derajat keamanan, kondisi daerah yang tertib dan demokratis mendukung stabilitas ekonomi dan daya tarik investasi. Dalam penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yaitu masih rendahnya penegakan kepastian hukum dan perlindungan masyarakat untuk mewujudkan masyarakat yang tertib, aman serta memiliki kepedulian sosial dan bermartabat. Hal ini terjadi karena masih adanya unjuk rasa dan kejadian insidental yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada, masih kurang dan belum optimalnya personil Linmas yang terlibat dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat dan masih lemahnya penyelesaian pelanggaran ketertiban umum di masyarakat.

Adanya gangguan ketertiban umum tentunya dapat berpengaruh pada masalah stabilitas ekonomi suatu wilayah, Salah satu ekses lebih lanjut dari supremasi pembangunan ekonomi yang berorientasi pertumbuhan dan subordinasi pembangunan sosial budaya yang dapat dirasakan adalah kurang berkembangnya kesadaran sosial dan budaya hukum. Adanya indikasi kerawanan sosial yang muncul

dalam bentuk konflik horisontal, meningkatnya gangguan keamanan, menurunnya ketertiban umum' dan meningkatnya kriminalitas menunjukkan adanya penurunan kesadaran sosial dan belum berkembangnya budaya hukum. Berbagai gangguan keamanan dan ketertiban dalam masyarakat akan mengganggu dan mengurangi intensitas aktivitas sosial dan ekonomi dalam masyarakat sehingga akan berpengaruh negatif terhadap kinerja pembangunan secara keseluruhan. Menurunnya ketenteraman dan ketertiban dalam kehidupan masyarakat juga akan memberi pengaruh psikologis yang negatif bagi masyarakat akibat adanya kekhawatiran yang berlebihan dalam kehidupan sehari-hari sehingga akan mengganggu aktivitas dan produktivitas masyarakat. Di samping itu, peningkatan intensitas tindak kekerasan dalam masyarakat secara psikologis juga akan merangsang timbulnya perilaku kekerasan yang lain. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya sistematis dalam rangka mewujudkan ketenteraman dan ketertiban dalam masyarakat. Belum berkembangnya budaya hukum dan adanya indikasi kerawanan sosial dan keamanan merupakan permasalahan yang dihadapi dalam peningkatan ketenteraman dan ketertiban dalam kehidupan masyarakat.

Masalah gangguan ketertiban umum di tengah masyarakat saat ini sering kali disebabkan oleh masih kurangnya kesadaran masyarakat itu sendiri dalam mentaati peraturan yang telah di keluarkan oleh pemerintah setempat. Antara lain adalah larangan minuman keras, larangan kegiatan acara sampai tengah malam, larangan kumpul kebo, termasuk melaporkan diri apabila berada di wilayah baru. Upaya lainnya yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan ketertiban masyarakat tentunya adalah dari dalam diri setiap individu di masyarakat tersebut, upaya tersebut antarlain adalah : Meningkatkan akhlak, budi pekerti sesuai budaya dan kearifan lokal. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan pelayanan pendidikan dan kesehatan. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat sebagai upaya pengentasan kemiskinan. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan mengutamakan pelayanan public. Meningkatkan pemberdayaan UMKM dan pengusaha, membuka peluang investasi, dan memperluas lapangan kerja. Meningkatkan daya saing daerah dan pertumbuhan ekonomi daerah berbasis pertanian, perdagangan dan industri. Meningkatkan pembangunan infrastruktur daerah, mendukung pengembangan ekonomi daerah. Meningkatkan kualitas lingkungan hidup guna mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

Namun kesemuanya itu tentunya memerlukan proses yang harus di lalui oleh semua pihak, pihak utama tentunya adalah pemerintah dan masyarakat perlu bekerja sama, dan bersinergi dengan baik. pada penelitian ini dengan fokus penelitian pada bagaimana peran pemerintah dalam upaya menjaga ketertiban umum di masyarakat kelurahan bahu, tentunya melalui banyak tahapan, berkaitan dengan proses komunikasi, pendekatan komunikasi, media dan saluran komunikasi serta dukungan maupun hambatan pemerintah kelurahan dalam upaya menjaga ketertiban masyarakatnya, dengan kondisi masyarakat kelurahan bahu yang sangat kompleks, letak strategis berada di pusat kota Manado, sangat dekat dengan salah satu Lembaga Pendidikan tinggi ternama, kemudian juga memiliki potensi daerah kos-kosan, pasar tradisional serta lokasi bisnis modern seperti toko-toko, mall dan pasar swalayan.

Untuk itu pemerintah berupaya untuk melakukan berbagai cara dalam menyampaikan informasi dalam menjaga ketertiban yang dirangkum dalam kesimpulan hasil penelitian ini yang dapat menjadi referensi pemerintah maupun pihak siapa saja dalam menjaga ketertiban umum di masyarakat.

Proses komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan berjalan cukup baik dan berdasarkan standar komunikasi yang lazimnya, dengan melakukan pendekatan secara individu masyarakat, atau lebih dikenal dengan pendekatan komunikasi secara interpersonal, maupun juga dengan pendekatan komunikasi secara kelompok, antara lain ketika melakukan pertemuan dengan berbagai kelompok masyarakat, LSM, asosiasi kemsayarakatan dan sebagainya yang ada di wilayah kelurahan bahu Malalayang.

Saluran atau Media komunikasi yang digunakan pemerintah kelurahan bahu Malalayang dalam upaya menjaga ketertiban umum, dapat disimpulkan bahwa paling banyak digunakan adalah media sosial facebook, spanduk serta baliho, sementara untuk media komunikasi lain seperti iklan radio, televisi belum pernah di gunakan.

Dukungan berbagai pihak dalam menjaga ketertiban umum, dapat disimpulkan bahwa dukungan elemen masyarakat, polri, TNI, pengusaha, pebisnis serta lainnya sangat optimal, hal tersebut ditunjukkan dengan adanya iuran ketertiban dari *stake holder* kepada pemerintah kelurahan Bahu, serta upaya yang nyata dengan selalu menjaga ketertiban di wilayah bahu tersebut

Hambatan yang ditemui oleh pemerintah dalam upaya menjaga ketertiban umum di wilayah kelurahan bahu adalah, masih kurangnya tenaga hansip, kemudian fungsi pos kamling sudah beralih fungsi menjadi gudang, sudah tidak di optimalkan dengan baik. serta masih kurangnya fasilitas pendukung keamanan dan ketertiban di wilayah kelurahan bahu.

Terkait dengan kajian ilmiah penelitian yang menggunakan teori kredibilitas sumber, tentunya pemerintah perlu meningkatkan juga kemampuan sumber daya pada anggota aparat lainnya, guna mempengaruhi proses penyampaian pesan kepada masyarakat. Pada permasalahan penelitian ini tentang peran komunikasi pemerintah dalam menjaga ketertiban umum pada masyarakat dengan lokasi studi pada pemerintah kalurahan bahu kecamatan malalayang kota Manado, sangat lah tepat apabila didasari oleh teori kredibilitas sumber, dimana pemerintah yang memiliki kemampuan atau kredibilitas yang baik, dari berbagai aspek, antara lain pelayanan public, perilaku, maupun aspek komunikasinya, akan lebih cepat mendapatkan respon yang baik ketika mereka menyampaikan pesan kepada masyarakat umum berkaitan dengan menjaga ketertiban umum tersebut.

Teori Kredibilitas Sumber (*Source Credibility Theory*). Kredibilitas Sumber adalah sebuah teori dalam konteks komunikasi antar persona yang menyatakan bahwa orang lebih mungkin dipersuasi ketika sumber komunikasi menunjukkan dirinya sebagai orang yang kredibel. Seseorang biasanya akan lebih percaya dan cenderung menerima dengan baik pesan-pesan yang disampaikan oleh orang yang memiliki kredibilitas di bidangnya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan (Hovland, 2007:270) : “*High credibility sources had a substantially greater immediate effect on the audience’s opinions than low credibility sources*”.

Sumber dengan kredibilitas tinggi memiliki dampak besar terhadap *opini audience* dari pada sumber dengan kredibilitas rendah. Sumber yang memiliki kredibilitas tinggi lebih banyak menghasilkan perubahan sikap dibandingkan dengan sumber yang memiliki kredibilitas rendah. Komunikator yang dinilai tinggi pada keahlian dianggap sebagai cerdas, mampu, ahli, tahu banyak, berpengalaman, atau terlatih. Kepercayaan, kesan komunikasi tentang komunikator yang berkaitan dengan sumber informasi yang dianggap tulus, jujur, bijak dan adil, objektif, memiliki integritas pribadi, serta memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi (Venus, 2009: 57).

Berdasarkan pernyataan tersebut tentunya berkaitan dengan masalah menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, peran pemerintah tentunya perlu memberikan contoh yang nyata dan baik, jangan sebaliknya pemerintah juga sebagai pemberi contoh yang buruk dalam masalah ketertiban umum. Aparat perlu menjaga perilaku, yang baik agar supaya menjadi contoh yang baik bagi masyarakat kelurahan bahu kecamatan Malalayang Kota Manado.

## **Kesimpulan**

1. Proses komunikasi pemerintah kelurahan dalam menjaga ketertiban umum tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan berjalan cukup baik dan berdasarkan standar komunikasi yang lazimnya, dengan melakukan pendekatan secara individu masyarakat, atau lebih dikenal dengan pendekatan komunikasi secara interpersonal, maupun juga dengan pendekatan komunikasi secara kelompok, antara lain ketika melakukan pertemuan dengan berbagai kelompok masyarakat, LSM, asosiasi kemsayarakatan, tempat kos, dan sebagainya yang ada di wilayah kelurahan bahu Malalayang.
2. Media komunikasi atau saluran komunikasi yang digunakan pemerintah kelurahan bahu Malalayang dalam upaya menjaga ketertiban umum, dapat disimpulkan bahwa paling banyak digunakan adalah media sosial facebook, spanduk serta baliho, sementara untuk media komunikasi lain seperti iklan radio, televisi belum pernah di gunakan. Padahal sebenarnya media mainstream televise dan radio tersebut masih sangat banyak di gunakan oleh masyarakat dalam mendapatkan informasi terkini. Karena radio dan televisi masi menjadi bagian terpenting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat saat ini, walupun sudah mendapat saingan dengan hadirnya internet, dan media sosial sebagai wujud dari perkembangan indutri 4.0 saat ini.
3. Dukungan elemen masyarakat, polri, TNI, pengusaha, pebisnis serta lainnya sangat optimal, hal tersebut ditunjukkan dengan adanya upaya yang nyata dengan selalu menjaga ketertiban di wilayah bahu tersebut. ditunjukkan juga melalui partisipasi nyata dalam bentuk bantuan fisik, maupaun secara finansial dalam menjaga ketertiban kelurahan Bahu Malalayang.
4. Hambatan dan tantangan pemerintah dalam upaya menjaga ketertiban umum di wilayah kelurahan bahu adalah, masih kurangnya tenaga hansip, kemudian fungsi pos kamling sudah beralih fungsi menjadi gudang, sudah tidak di

optimalkan dengan baik. serta masih kurangnya fasilitas pendukung keamanan dan ketertiban di wilayah kelurahan bahu.

### **Saran**

1. proses komunikasi pemerintah dalam upaya menjaga ketertiban umum masih perlu dioptimalkan lagi dalam berbagai bentuk pendekatan, antara lain perlu melakukan pendekatan langsung dengan pihak-pihak pengelola kos-kosan, serta pebisnis dan masyarakat yang ada di wilayah kelurahan bahu, dengan selalu memberikan penyampain langsung, agar upaya menjaga ketertiban umum lebih ditingkatkan lagi.
2. Pemerintah perlu meningkatkan kemampuan komunikasi dalam upaya menjaga ketertiban, dengan mengoptimalkan peran media massa, baik televisi dan radio, termasuk iklan koran dan TV, sebagai sarana informasi public dalam menyampaikan pesan menjaga ketertiban, karena rata-rata masyarakat masih familiar dengan media konvensional tersebut, walaupun sudah memiliki media baru seperti media sosial dan internet.
3. Perlu meningkatkan koordinasi yang lebih kuat lagi dengan masyarakat serta pihak TNI dan Polri bahkan perlu melibatkan kelompok masyarakat lainnya termasuk elemen generasi muda serta LSM lainnya, dalam upaya menjaga ketertiban umum di wilayah kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang.
4. Pemerintah setempat perlu mengoptimalkan kembali peran dan fungsi siskamling atau poskamling dalam mendukung program menjaga ketertiban masyarakat, termasuk perlu meningkatkan sistim adminitrasi kelurahan khususnya terkait dengan pelaporan adanya warga baru yang ada di wilayah kelurahan bahu Malalayang.

## Daftar Pustaka

- Alexis.S .Tan. 1981. Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi.Jakarta - Jurnal Press.
- Arief, Furchan 1992, Pengantar Metode Penelitian Kualitatif, Surabaya, Usaha Nasional
- Arifin Anwar, 1992, *Strategi Komunikasi*, Armico, Bandung
- Hovland,Carl. I, Janis, Irving L, Harold,L.cKelly. 1953. Communicate and Persuasion. London: Yale
- Liliweri. (1998). Manusia dan Kebudayaan Di Indonesia . Jakarta : penerbit Djambatan
- Komala, Lukiati. 2009. *Ilmu Komunikasi: Perspektif, Proses, dan Konteks*. Bandung: Widya Padjadjaran
- M. M. Djodjodinegoro, 1959, Azas- azas Sosiologi, Bina Cipta, Bandung
- Mulyana Deddy. 2002. Ilmu komunikasi : Suatu Pengantar: PT. Remaja Rosda Karya
- Moleong,Lexy J.2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif* . PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Onnong U. Effendy, 2003, Ilmu teori & Filsafat Komunikasi, Bandung, Citra Aditya Bakti
- Onong U. Effendy, 1986, Televisi Siaran Teori dan Praktek, Alumni, Bandung
- Ruben Brent D dan Lea P Stewart. (2006). Communication and Human Behavior. United States: Allyn and Bacon
- Soekanto, Syam, Nina. 2011. Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi, Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Soerjono. Soekanto, 1987. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabet Bandung
- Teguh Meinanda, 1981, *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Jurnalistik*, armico Bandung.
- Venus, Antar. 2004. Manajemen Kampanye Panduan Teoritis dan Praktis. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Widjaja, W.A, 1996, Komunikasi dan hubungan masyarakat, Bina Aksara, Jakarta

## Sumber Lain :

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan  
Data Kelurahan Bahu 2017