

Membangun Relasi Sosial melalui Komunikasi Interpersonal: Peran Anggota Polres Pada Sukarelawan Pengatur Lalu Lintas Di Kabupaten Mojokerto

Bryan Noer Alamsyah¹, Fatihatul Lailiyah², Ratnaningrum Zusyana Dewi³

^{1,2,3} Ilmu Komunikasi FISIP, Universitas Islam Majapahit Mojokerto, Indonesia

E-mail: bryannoera@gmail.com

Article History:

Received: 15 Agustus 2025

Revised: 20 Oktober 2025

Accepted: 15 November 2025

Keywords: Komunikasi
Interpersonal, Polres
Mojokerto, Supeltas

Abstract: Masalah lalu lintas di Kabupaten Mojokerto mengalami peningkatan seiring pertumbuhan kendaraan yang tidak sebanding dengan infrastruktur jalan, sehingga memerlukan dukungan masyarakat melalui peran Sukarelawan Pengatur Lalu Lintas (Supeltas). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan komunikasi interpersonal yang efektif antara anggota Polres Mojokerto dan Supeltas sebagai bentuk kolaborasi strategis dalam pengaturan lalu lintas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana komunikasi interpersonal yang dijalin oleh anggota kepolisian memengaruhi efektivitas kerja, partisipasi, serta loyalitas Supeltas. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode wawancara mendalam dan observasi partisipatif terhadap anggota Polres Mojokerto dan Supeltas di wilayah Mojosari dan Ngoro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan bersifat dua arah, dipengaruhi oleh konteks sosial-budaya, serta menggunakan unsur verbal dan nonverbal secara adaptif. Pendekatan komunikasi yang empatik, terbuka, dan kolaboratif terbukti meningkatkan koordinasi, rasa percaya, dan partisipasi sukarelawan dalam menjalankan tugas. Komunikasi yang dilakukan juga berperan sebagai jembatan pemaknaan bersama dan alat pengambilan keputusan kolaboratif di lapangan. Penelitian ini menekankan pentingnya pelatihan komunikasi humanis bagi aparat kepolisian untuk memperkuat sinergi antara institusi dan masyarakat. Kesimpulannya, komunikasi interpersonal menjadi kunci keberhasilan kemitraan strategis antara Polres Mojokerto dan Supeltas, serta berkontribusi signifikan terhadap ketertiban dan keselamatan lalu lintas di wilayah tersebut.

PENDAHULUAN

Permasalahan lalu lintas di Indonesia telah menjadi isu kompleks yang menyentuh aspek sosial, ekonomi, hingga keselamatan publik. Kemacetan, keterlambatan distribusi logistik, dan tingginya angka kecelakaan lalu lintas menjadi tantangan yang tidak hanya dialami kota besar, tetapi juga daerah penyangga seperti Kabupaten Mojokerto. Data BPS Jawa Timur menunjukkan adanya pertumbuhan kendaraan bermotor sebesar 7,2% per tahun, sementara penambahan panjang jalan hanya sekitar 1,4%, menciptakan kesenjangan signifikan dalam kapasitas infrastruktur jalan (BPS, n.d.). Kondisi ini menuntut adanya strategi penanganan yang menggabungkan aspek infrastruktur, penegakan hukum, teknologi, dan keterlibatan aktif masyarakat.

Di tengah keterbatasan personel kepolisian lalu lintas, partisipasi masyarakat melalui Sukarelawan Pengatur Lalu Lintas (Supeltas) menjadi solusi strategis. Supeltas berperan sebagai mitra nonformal kepolisian dalam mengatur arus lalu lintas di titik-titik rawan kemacetan. Keberadaan mereka tidak hanya menambah kapasitas pengawasan, tetapi juga memperkuat hubungan sosial antara aparat dan masyarakat (Nugroho, n.d.). Di Mojokerto, Polres setempat menginisiasi pembinaan terstruktur terhadap Supeltas melalui pelatihan teknis, penguasaan 12 gerakan lalu lintas, serta pembekalan keterampilan komunikasi dan etika lapangan (Lidia Penta Resha*; Dra. Nurnawati H; M.SI, n.d.).

Motivasi menjadi kunci yang menjaga semangat Supeltas untuk terus berkontribusi meskipun tanpa otoritas formal atau imbalan tetap. Penelitian menunjukkan bahwa penghargaan sosial, dukungan emosional, dan pengakuan atas kontribusi mereka dapat meningkatkan loyalitas dan kualitas kinerja (Newnam, 2009). Dalam hal ini, komunikasi interpersonal menjadi pilar utama yang menghubungkan visi dan koordinasi antara Polres dan Supeltas. Prinsip komunikasi yang empatik, terbuka, adaptif, serta mengedepankan saling percaya dapat menciptakan sinergi kerja yang produktif (Priyatiningsih et al., 2023).

Koordinasi yang baik bukan sekadar aliran instruksi satu arah, tetapi juga melibatkan umpan balik aktif dari Supeltas. Praktik ini sejalan dengan teori komunikasi transaksional DeVito, yang menekankan bahwa komunikasi interpersonal bersifat dua arah, membentuk makna bersama, dan dipengaruhi oleh konteks sosial serta budaya (Devito, 2019). Melalui koordinasi yang efektif, Polres Mojokerto tidak hanya memposisikan Supeltas sebagai pelengkap tugas, tetapi sebagai mitra strategis yang setara dalam menjaga keselamatan lalu lintas.

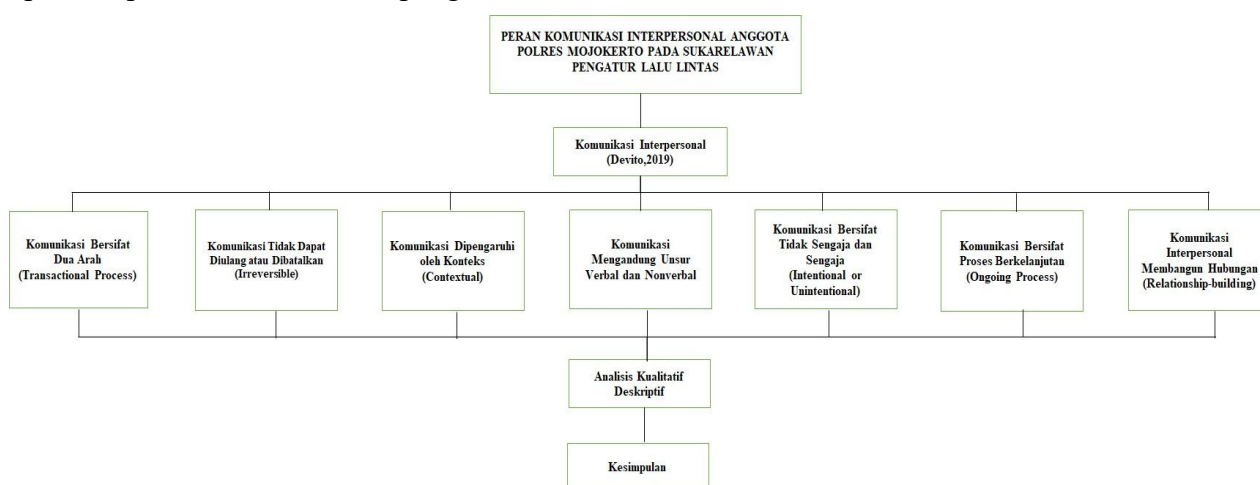
Semangat sinergi ini perlu dijaga dengan motivasi kolektif: bahwa setiap tindakan di jalan bukan hanya tentang mengatur kendaraan, tetapi juga menyelamatkan nyawa, membangun ketertiban, dan menjadi teladan kedisiplinan bagi masyarakat luas. Dengan komunikasi dan koordinasi yang harmonis, Supeltas dan Polres Mojokerto dapat menjadi model kemitraan berbasis humanis yang patut diadopsi di daerah lain (Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri 2024).

Namun, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji model komunikasi interpersonal antara Polres Mojokerto dan Supeltas serta dampaknya terhadap kualitas kerja dan keterlibatan sukarelawan. Beberapa wilayah seperti Jatirejo bahkan menunjukkan pola pembinaan yang mandiri tanpa keterlibatan langsung dari kepolisian, yang memunculkan pertanyaan terkait variasi praktik komunikasi di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana peran komunikasi interpersonal anggota Polres Mojokerto dalam menjalin kerja sama dengan Supeltas.

LANDASAN TEORI

Komunikasi Interpersonal merupakan salah satu bentuk komunikasi paling dasar dalam kehidupan sosial, karena melibatkan pertukaran pesan antara dua individu atau lebih secara langsung dan saling memengaruhi. Menurut (Devito, 2019), komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan yang terjadi dalam hubungan antara dua orang atau lebih yang memiliki efek langsung dan timbal balik satu sama lain.

Devito juga menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal memiliki beberapa karakteristik utama: bersifat dua arah (*transactional*), mengandung unsur verbal dan nonverbal, bersifat tidak dapat diulang (*irreversible*), dan dipengaruhi oleh konteks sosial, budaya, serta psikologis (Devito, 2019). Komunikasi ini juga mencakup dimensi kognitif (pemahaman isi), afektif (emosi), dan perilaku (aksi atau reaksi). Ketiganya sangat penting dalam konteks interaksi sosial seperti antara aparat kepolisian dan relawan pengatur lalu lintas.



Kerangka Berpikir, 2025

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memahami secara mendalam peran komunikasi interpersonal anggota Polres Mojokerto terhadap sukarelawan pengatur lalu lintas (Supeltas). Pendekatan kualitatif dianggap relevan karena mampu menggali makna subjektif yang dibentuk oleh individu melalui interaksi mereka di lapangan. Menurut (Kriyantono, 2020), metode ini digunakan ketika peneliti ingin memahami fenomena sosial dari sudut pandang subjek penelitian.

Desain deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang bentuk komunikasi interpersonal yang terjadi tanpa intervensi atau manipulasi variabel. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menelusuri proses, makna, dan dinamika komunikasi, serta mengaitkannya dengan teori komunikasi interpersonal dari (Devito, 2019) yang menekankan keterbukaan, empati, dukungan, dan kesetaraan dalam interaksi.

Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen utama yang terlibat langsung dalam pengumpulan, pemaknaan, dan interpretasi data (Kriyantono, 2020). Kehadiran di lapangan memungkinkan peneliti menangkap nuansa verbal, nonverbal, dan emosional dalam interaksi antara Polres Mojokerto dan Supeltas.

Peneliti berperan sebagai pengamat partisipan, menjaga netralitas, melakukan refleksi diri (*self-reflexivity*), serta mematuhi prinsip etika seperti *informed consent*, anonimitas, dan non-maleficence. Catatan lapangan dan perekaman wawancara digunakan untuk memastikan keakuratan data. Fleksibilitas dan kemampuan adaptasi sangat diperlukan karena kondisi lapangan bersifat dinamis dan jadwal partisipan tidak selalu tetap.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dipilih sesuai fokus studi, yaitu:

1. Polres Mojokerto – Jl. Gajah Mada No.99, Menanggal, Mojosari.
2. Polsek Mojosari – Jl. Hayam Wuruk No.30, Wonokusumo, Mojosari.
3. Polsek Ngoro – Kecapangan, Ngoro.

Selain itu, penelitian juga mencakup area kerja Supeltas seperti simpang jalan dan titik rawan lalu lintas di wilayah hukum Polres Mojokerto.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data (Kriyantono, 2020):

1. **Data Primer**
 - Diperoleh langsung dari partisipan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi lapangan.
 - Partisipan:
 - a. Anggota Polres Mojokerto yang membina dan mengoordinasi Supeltas.
 - b. Supeltas yang aktif bertugas.
 - Fokus: menggali pengalaman, persepsi, interaksi verbal/nonverbal, dan hambatan komunikasi.
2. **Data Sekunder**
 - Dokumen resmi Polres Mojokerto, pedoman kerja Supeltas, peraturan kepolisian.
 - Literatur ilmiah, termasuk buku *The Interpersonal Communication Book* (Devito, 2019).
 - Penelitian terdahulu terkait komunikasi interpersonal dalam kerja kolaboratif.

Data sekunder digunakan untuk memperkaya konteks, membandingkan temuan, dan membangun kerangka teori.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan (Kriyantono, 2020) untuk meningkatkan validitas data:

1. **Observasi Partisipatif**
 - Mengamati komunikasi verbal (instruksi, arahan, umpan balik) dan nonverbal (gestur, ekspresi wajah, bahasa tubuh).
 - Dilakukan pada briefing, pelaksanaan tugas, dan evaluasi.
2. **Wawancara Mendalam**
 - Pendekatan semi terstruktur dengan pertanyaan terbuka untuk fleksibilitas eksplorasi.
 - Menggali pengalaman, persepsi hubungan kerja, dan tantangan komunikasi.
3. **Dokumentasi**
 - Laporan resmi, foto, dan video interaksi polisi supeltas.

- Membantu menyusun kronologi aktivitas komunikasi dan memverifikasi data.

Teknik Analisis Data

Analisis data mengikuti model interaktif (Miles & Huberman, 1994) (Kriyantono, 2020):

1. Reduksi Data
Menyaring dan mengorganisasi data berdasarkan tema-tema utama (misal: kejelasan instruksi, dukungan emosional).
2. Penyajian Data
Disusun dalam bentuk narasi tematik, tabel kategorisasi, dan kutipan langsung untuk memudahkan interpretasi.
3. Penarikan Kesimpulan & Verifikasi
Mengidentifikasi pola komunikasi, mengaitkan dengan teori (Devito, 2019) dan melakukan triangulasi sumber untuk validitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Komunikasi Bersifat Dua Arah (*Transactional Process*)

(Devito, 2019) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal tidak bersifat linier, melainkan transaksional, di mana pengirim dan penerima pesan saling berperan secara simultan. Dalam hubungan antara anggota Polres Mojokerto dan Supeltas, pola komunikasi ini tampak jelas saat koordinasi lalu lintas. Ketika polisi memberikan instruksi melalui HT atau isyarat tangan, Supeltas merespons secara langsung, baik dengan tindakan maupun umpan balik verbal. Kecepatan respons menjadi kunci, terutama dalam situasi lalu lintas yang dinamis, sehingga kedua pihak terlibat aktif dalam proses pengaturan arus kendaraan.

- “Kalau ada perubahan arus, kita langsung info ke polisi lewat HT, nanti mereka sesuaikan.” (Supeltas)
- “Mereka aktif kasih masukan dari lapangan, kita dengarkan karena mereka yang hadapi arus tiap hari.” (Polisi)
- “Kadang saya cuma kasih isyarat tangan, polisi langsung paham.” (Supeltas)
- “Kalau ada mobil mogok, mereka langsung lapor, kita atur bersama.” (Polisi)
- “Komunikasinya nggak cuma perintah, tapi saling ngobrol dan usul.” (Supeltas)

Proses dua arah ini juga memperlihatkan adanya pertukaran gagasan dan masukan dari kedua pihak. Supeltas tidak hanya menerima instruksi, tetapi juga memberikan laporan situasi lapangan, seperti kondisi jalan atau hambatan yang muncul secara tiba-tiba. Misalnya, “Kalau ada mobil mogok, mereka langsung lapor, kita atur bersama” (Polisi). Interaksi semacam ini menciptakan koordinasi yang efektif dan memperkuat hubungan kerja, karena masing-masing pihak merasa suaranya didengar dan dihargai.

2. Komunikasi Tidak Dapat Diulang atau Dibatalkan (*Irreversible*)

Konsep *irreversible* dari (Devito, 2019) menekankan bahwa pesan yang sudah disampaikan tidak dapat ditarik kembali, sehingga ketepatan dan kejelasan menjadi krusial. Dalam konteks pengaturan lalu lintas, kesalahan pada instruksi awal dapat menimbulkan risiko bagi pengguna jalan. Oleh karena itu, polisi dan Supeltas berupaya memastikan pesan yang

diberikan jelas sejak awal, baik dari sisi verbal maupun nonverbal. Supeltas menyatakan, *“Pernah salah arahkan, lalu lintas jadi kacau sebentar”*, yang menunjukkan konsekuensi langsung dari kesalahan komunikasi.

- *“Kalau instruksi pertama salah, ya bisa bikin pengendara bingung.”* (Polisi)
- *“Saya pastikan sekali ngomong harus jelas, soalnya nggak bisa ditarik lagi.”* (Polisi)
- *“Pernah salah arahkan, lalu lintas jadi kacau sebentar.”* (Supeltas)
- *“Kalau arahan nggak tegas, orang di jalan bisa salah paham.”* (Supeltas)
- *“Sekali tangan melambai, orang langsung bergerak, nggak bisa dibatalkan.”* (Supeltas)

Kesadaran akan sifat *irreversible* ini mendorong kedua pihak untuk memilih kata, nada suara, dan gestur dengan hati-hati. Instruksi yang diberikan harus tegas, ringkas, dan mudah dimengerti agar tidak menimbulkan ambiguitas. Proses ini juga mengajarkan bahwa setiap bentuk komunikasi di lapangan memiliki konsekuensi langsung, sehingga profesionalisme dalam penyampaian pesan menjadi bagian integral dari kinerja.

3. Komunikasi Dipengaruhi oleh Konteks (*Contextual*)

Menurut (Devito, 2019), komunikasi selalu berlangsung dalam konteks tertentu, yang meliputi faktor fisik, sosial, psikologis, dan budaya. Dalam penelitian ini, konteks lalu lintas sangat memengaruhi cara polisi dan Supeltas berkomunikasi. Pada jam sibuk, komunikasi dilakukan secara singkat dengan kode tangan atau peluit, sedangkan pada kondisi normal, instruksi dapat disampaikan lebih lengkap. Supeltas menuturkan, *“Kalau pas hujan deras, kita lebih banyak pakai kode tangan”*, yang menandakan adaptasi terhadap konteks fisik dan lingkungan.

- *“Kalau pas hujan deras, kita lebih banyak pakai kode tangan.”* (Supeltas)
- *“Waktu jam masuk sekolah, komunikasi dibuat singkat.”* (Polisi)
- *“Kalau di pasar, suara bising, jadi pakai peluit.”* (Supeltas)
- *“Kalau di kawasan industri, kita pakai HT biar nggak teriak-teriak.”* (Polisi)
- *“Kalau suasana tegang, nada suara juga lebih tegas.”* (Polisi)

Penyesuaian ini menunjukkan fleksibilitas strategi komunikasi sesuai dengan kondisi lapangan. Ketika suasana ramai atau bising, pesan nonverbal lebih diutamakan untuk menghindari kebingungan. Sebaliknya, dalam situasi yang lebih kondusif, komunikasi verbal digunakan untuk menjelaskan detail instruksi atau strategi pengaturan lalu lintas. Hal ini menegaskan pentingnya kemampuan adaptif dalam menjaga efektivitas komunikasi di berbagai situasi.

4. Komunikasi Mengandung Unsur Verbal dan Nonverbal

(Devito, 2019) menguraikan bahwa komunikasi interpersonal selalu terdiri dari elemen verbal (kata-kata) dan nonverbal (gestur, ekspresi wajah, intonasi). Dalam hubungan kerja antara polisi dan Supeltas, unsur nonverbal sering kali menjadi kunci kecepatan dalam menyampaikan pesan. Contohnya, *“Cukup angkat tangan, Supeltas sudah tahu maksudnya”* (Polisi),

menunjukkan bahwa pemahaman pesan dapat terjadi tanpa kata-kata.

- “*Cukup angkat tangan, Supeltas sudah tahu maksudnya.*” (Polisi)
- “*Kalau mau alihkan arus, saya peluit tiga kali.*” (Supeltas)
- “*Kadang cuma tunjuk arah, langsung paham.*” (Supeltas)
- “*Kalau raut wajah saya serius, mereka tahu ada masalah.*” (Polisi)
- “*Isyarat lampu senter dipakai kalau malam.*” (Supeltas)

Unsur verbal digunakan untuk instruksi yang memerlukan kejelasan detail, sedangkan unsur nonverbal berperan penting dalam situasi darurat atau bising. Penggunaan peluit, isyarat lampu senter, atau gerakan tubuh tertentu menjadi bahasa komunikasi yang sama-sama dipahami. Kombinasi keduanya membentuk sistem komunikasi yang efisien dan minim kesalahpahaman, terutama di lapangan yang membutuhkan respons cepat.

5. Komunikasi Sengaja dan Tidak Sengaja (*Intentional & Unintentional*)

(Devito, 2019) menegaskan bahwa komunikasi dapat terjadi secara sengaja maupun tidak sengaja. Dalam penelitian ini, pesan yang disampaikan polisi kepada Supeltas tidak selalu direncanakan. Ekspresi wajah atau nada suara dapat memengaruhi interpretasi pesan. Supeltas mengakui, “*Kalau polisi kelihatan tegang, Supeltas jadi ikut tegang*”, menunjukkan bahwa pesan emosional bisa tersampaikan tanpa kata-kata.

- “*Kalau polisi senyum, kita jadi lebih semangat.*” (Supeltas)
- “*Nada suara yang keras bikin kita agak tegang.*” (Supeltas)
- “*Kadang tanpa bicara, kita tahu maksudnya dari gestur.*” (Polisi)
- “*Kalau ada gerakan cepat, kita langsung tanggap.*” (Supeltas)
- “*Ekspresi kaget bikin kita langsung siaga.*” (Supeltas)

Sementara itu, komunikasi yang sengaja digunakan untuk instruksi dan koordinasi. Namun, pesan tidak sengaja, seperti gerakan spontan atau raut wajah, dapat memengaruhi motivasi dan suasana kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa kesadaran akan bahasa tubuh dan ekspresi emosional perlu dimiliki oleh kedua pihak untuk menjaga suasana kerja yang positif.

6. Komunikasi Sebagai Proses Berkelanjutan (*Ongoing Process*)

Menurut (Devito, 2019), komunikasi interpersonal adalah proses yang berlangsung terus-menerus dan membentuk hubungan dari waktu ke waktu. Hubungan antara polisi dan Supeltas tidak berhenti hanya saat pelaksanaan tugas, tetapi dimulai dari *briefing* pagi, pelaksanaan di lapangan, hingga evaluasi setelah tugas selesai. Polisi mengatakan, “*Pagi briefing, sore evaluasi, jadi informasi nyambung terus*”.

- “*Pagi briefing, sore evaluasi, jadi informasi nyambung terus.*” (Polisi)
- “*Kalau ada masalah di hari ini, besok dibahas di pertemuan.*” (Supeltas)
- “*Kita saling kabar, walau nggak lagi jaga bareng.*” (Supeltas)
- “*Evaluasi rutin bikin kita tahu apa yang perlu diperbaiki.*” (Polisi)
- “*Koordinasi terus jalan, nggak berhenti di tugas saja.*” (Supeltas)

Keberlanjutan komunikasi ini memungkinkan adanya perbaikan strategi, pembelajaran dari pengalaman, dan penguatan kerja sama. Proses yang konsisten juga menciptakan rasa kebersamaan, sehingga koordinasi di lapangan menjadi lebih lancar. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya berperan sebagai pertukaran informasi, tetapi juga sebagai mekanisme pembinaan hubungan jangka panjang.

7. Komunikasi Interpersonal Membangun Hubungan (*Relationship Building*)

(Devito, 2019) menjelaskan bahwa salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah membentuk, memelihara, dan memperkuat hubungan. Dalam penelitian ini, dukungan, apresiasi, dan motivasi yang diberikan polisi membuat Supeltas merasa dihargai dan menjadi bagian dari tim. Supeltas mengatakan, “*Kalau polisi bilang terima kasih, capek langsung hilang*”.

- “*Kalau polisi bilang terima kasih, capek langsung hilang*.” (Supeltas)
- “*Kita kasih semangat ke Supeltas, biar mereka merasa bagian dari tim*.” (Polisi)
- “*Dipuji itu bikin kita semangat kerja*.” (Supeltas)
- “*Hubungan ini bukan cuma soal kerja, tapi sudah seperti keluarga*.” (Supeltas)
- “*Kalau hubungan baik, koordinasi di lapangan jadi lebih gampang*.” (Polisi)

Hubungan yang positif ini meningkatkan motivasi kerja dan mempermudah koordinasi. Ketika rasa saling percaya terbentuk, kedua pihak lebih terbuka untuk memberikan masukan dan bekerja sama dalam mengatasi hambatan di lapangan. Hal ini membuktikan bahwa hubungan interpersonal yang kuat menjadi pondasi penting bagi keberhasilan kolaborasi di bidang pengaturan lalu lintas.

Pembahasan

1. Komunikasi Bersifat Dua Arah (*Transactional Process*)

Komunikasi dua arah menjadi tulang punggung koordinasi antara Polres Mojokerto dan Supeltas. Pertemuan formal yang dilaksanakan dua kali dalam sebulan bukan sekadar agenda rutin, melainkan forum strategis yang membuka ruang dialog setara. Dalam forum ini, Supeltas tidak diposisikan sebagai pelengkap, tetapi sebagai mitra yang setara dalam merumuskan strategi pengaturan lalu lintas. Mereka bebas menyampaikan hambatan di lapangan, seperti titik kemacetan baru atau perilaku pengguna jalan yang membahayakan, sementara pihak kepolisian memberikan solusi teknis dan arahan strategis.

Model komunikasi transaksional (Devito, 2019) terlihat jelas di sini: pesan dikirim dan diterima secara simultan, dilengkapi umpan balik langsung yang memengaruhi jalannya interaksi. Misalnya, ketika Supeltas menyampaikan laporan kemacetan mendadak di jalur pasar Mojosari, kepolisian dapat langsung menyesuaikan strategi penempatan personel atau mengubah rute lalu lintas secara *real-time*. Fleksibilitas ini membuat koordinasi lapangan berjalan cepat dan responsif, tanpa birokrasi berbelit.

Efeknya terhadap motivasi sangat signifikan. Supeltas merasa kontribusinya nyata diakui, yang menumbuhkan rasa memiliki terhadap tugas. Sementara itu, kepolisian mendapatkan dukungan lapangan yang cepat tanggap. Kedua pihak menjadi lebih bersemangat menjaga kinerja karena merasa berada dalam hubungan kemitraan yang sejajar dan saling membutuhkan.

2. Komunikasi Tidak Dapat Diulang atau Dibatalkan (*Irreversible*)

Prinsip *irreversibility* dalam komunikasi membuat setiap instruksi yang diberikan, baik

secara verbal maupun nonverbal, harus tepat sasaran sejak awal. Dalam pengaturan lalu lintas, kesalahan komunikasi seperti isyarat yang salah arah atau instruksi yang ambigu dapat menyebabkan kebingungan, kemacetan, bahkan potensi kecelakaan. Oleh karena itu, anggota Polres dan Supeltas sangat berhati-hati dalam memilih kata, intonasi, dan gestur saat bertugas.

Kondisi lapangan yang dinamis memaksa adanya koordinasi cepat untuk mengoreksi kesalahan jika terjadi miskomunikasi. Misalnya, jika seorang Supeltas memberi isyarat berhenti yang salah diartikan pengendara, anggota polisi yang berada di dekatnya segera memberikan klarifikasi dengan kombinasi gestur dan perintah suara. Pendekatan ini menunjukkan kedewasaan dan empati dalam mengelola situasi, sebagaimana ditekankan (Devito, 2019) bahwa kesadaran akan irreversibility mendorong pelaku komunikasi untuk berhati-hati dan profesional.

Disiplin komunikasi ini berimplikasi pada meningkatnya rasa saling percaya. Supeltas termotivasi untuk terus meningkatkan ketepatan isyarat dan perintah mereka, sementara kepolisian semakin yakin bahwa koordinasi di lapangan dapat diandalkan meski dalam situasi padat tekanan. Hasilnya adalah kerja sama yang solid dan minim risiko salah instruksi.

3. Komunikasi Dipengaruhi oleh Konteks (*Contextual*)

Setiap pesan yang disampaikan antara Polres dan Supeltas selalu dibentuk oleh konteks. (Devito, 2019) menekankan bahwa konteks fisik, sosial, psikologis, dan budaya memengaruhi cara pesan dipahami. Dalam praktiknya, polisi dan Supeltas menyesuaikan gaya komunikasi dengan situasi setempat. Di dekat sekolah, bahasa yang digunakan lebih sopan dan ramah demi menjaga citra di depan guru, orang tua, dan siswa. Sebaliknya, di kawasan industri dengan arus kendaraan berat, instruksi disampaikan singkat dan tegas untuk menjaga kelancaran arus.

Faktor lingkungan seperti cuaca ekstrem, kebisingan, dan kepadatan lalu lintas menuntut adaptasi media komunikasi. Pada kondisi bising, gestur tangan menjadi lebih dominan, sedangkan di lokasi tenang komunikasi verbal lebih leluasa digunakan. Penyesuaian ini menunjukkan fleksibilitas koordinasi yang tinggi, sehingga setiap pesan dapat diterima secara efektif oleh pihak yang dituju.

Konteks yang dipahami bersama ini juga meningkatkan motivasi kerja. Supeltas merasa dihargai ketika gaya komunikasi polisi mempertimbangkan kondisi psikologis dan sosial mereka. Sebaliknya, kepolisian lebih mudah mendapatkan kerja sama penuh ketika pesan yang disampaikan relevan dan selaras dengan realitas lapangan.

4. Komunikasi Mengandung Unsur Verbal dan Nonverbal

Pengaturan lalu lintas menuntut integrasi antara unsur verbal dan nonverbal. Di lapangan yang bising, gestur tangan, peluit, gerakan tubuh, dan kontak mata menjadi media utama. Sementara itu, verbal digunakan pada saat briefing dan evaluasi untuk memastikan pemahaman bersama sebelum dan sesudah tugas.

Integrasi ini membentuk sistem koordinasi multi-saluran yang efisien. Instruksi verbal yang jelas sebelum bertugas memudahkan penerapan isyarat nonverbal ketika bertugas. Misalnya, gerakan tangan tertentu telah menjadi kode universal yang dipahami oleh semua anggota tanpa perlu penjelasan tambahan. (Devito, 2019) menekankan bahwa komunikasi efektif terjadi ketika pesan verbal diperkuat oleh sinyal nonverbal yang konsisten.

Efeknya pada koordinasi sangat besar. Transisi dari arahan verbal ke eksekusi nonverbal berjalan mulus, mengurangi risiko kesalahpahaman. Motivasi anggota pun terjaga karena mereka merasa bekerja dalam tim yang kompak dan memiliki bahasa kerja yang unik.

5. Komunikasi Sengaja dan Tidak Sengaja (*Intentional and Unintentional*)

Tidak semua komunikasi direncanakan. Senyum, anggukan, atau tatapan mata bisa memberi pesan positif yang memotivasi rekan kerja, sedangkan ekspresi tegang bisa memicu kewaspadaan berlebihan. Dalam koordinasi antara Polres dan Supeltas, kesadaran akan efek pesan yang tidak disengaja membuat anggota berupaya menjaga ekspresi netral atau mendukung, bahkan saat menghadapi tekanan.

Pesan yang tidak disengaja sering kali menjadi pembentuk suasana kerja. Misalnya, ketika seorang polisi menunjukkan apresiasi dengan menepuk bahu Supeltas, hal itu meningkatkan rasa percaya diri dan semangat kerja. Sebaliknya, gestur yang tidak ramah dapat menurunkan mood kerja, meskipun tidak diucapkan sepatah kata pun. (Devito, 2019) menggarisbawahi bahwa mengelola komunikasi nonverbal yang tidak disengaja adalah keterampilan penting dalam menjaga hubungan kerja.

Dengan pengelolaan yang tepat, komunikasi sengaja dan tidak sengaja ini mampu menjaga keharmonisan tim. Koordinasi pun menjadi lebih lancar karena suasana kerja yang positif meningkatkan keterbukaan informasi dan dukungan timbal balik.

6. Komunikasi Sebagai Proses Berkelanjutan (*Ongoing Process*)

Komunikasi antara Polres dan Supeltas adalah proses yang terus-menerus membentuk pola sosial dan emosional. Setiap interaksi menjadi referensi bagi interaksi berikutnya. Keberhasilan koordinasi pada suatu kegiatan besar meningkatkan rasa percaya di penugasan berikutnya, sementara kegagalan menjadi bahan evaluasi bersama.

Kebiasaan seperti penggunaan kode kerja informal, forum diskusi rutin, dan sistem shift yang fleksibel memperkuat koordinasi karena setiap anggota memahami alur kerja yang telah terbentuk. (Devito, 2019) menegaskan bahwa komunikasi berkelanjutan menciptakan kohesi sosial dan stabilitas organisasi. Dalam kasus ini, kegiatan sosial seperti istigrasah atau santunan warga memperluas fungsi komunikasi menjadi sarana membangun ikatan emosional.

Motivasi kerja pun meningkat karena anggota merasa menjadi bagian dari komunitas yang saling mendukung, bukan sekadar rekan kerja. Pola komunikasi ini menjadikan koordinasi lebih intuitif, di mana banyak keputusan dapat diambil dengan pemahaman singkat tanpa perlu instruksi panjang.

7. Komunikasi Interpersonal Membangun Hubungan (*Relationship Building*)

Komunikasi antara Polres dan Supeltas bukan hanya soal tugas, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang. Pengakuan formal seperti pemberian atribut resmi, pelibatan dalam acara kepolisian, dan kerja sama proyek seperti pemasangan CCTV komunitas memperlihatkan rasa saling percaya dan penghargaan.

Hubungan ini tidak hanya memperlancar koordinasi lapangan, tetapi juga meningkatkan rasa memiliki terhadap tugas bersama. Kedekatan personal yang terjalin membuat anggota lebih mudah memberi dan menerima masukan tanpa hambatan hierarkis. (Devito, 2019) menyebut hubungan seperti ini sebagai *relational capital*, modal sosial yang memperkuat integrasi organisasi.

Motivasi Supeltas pun meningkat karena merasa dihargai dan dianggap penting. Polisi mendapatkan dukungan lapangan yang lebih solid, dan koordinasi menjadi lebih cepat karena dilandasi kepercayaan yang kuat.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkap bahwa komunikasi interpersonal antara anggota Polres Mojokerto dan Supeltas Sukarelawan Pengatur Lalu Lintas memegang peran strategis dalam menjaga kelancaran operasional lalu lintas. Interaksi yang terjalin mencerminkan prinsip komunikasi dua arah (*transactional process*), di mana kedua pihak saling memberi dan menerima umpan balik, baik melalui forum resmi maupun interaksi langsung di lapangan. Koordinasi yang tercipta tidak hanya sekadar penyaluran instruksi dari polisi kepada Supeltas, melainkan proses kolaboratif yang memungkinkan relawan memberikan masukan, menyampaikan kendala, dan bersama-sama merumuskan solusi. Pola koordinasi ini menciptakan hubungan kerja yang partisipatif, meminimalkan miskomunikasi, dan mempercepat respons terhadap situasi lalu lintas yang dinamis.

Komunikasi yang terbangun juga bersifat berkelanjutan (*ongoing process*), yang berarti hubungan kerja antara polisi dan Supeltas tidak hanya berlangsung pada saat tugas berlangsung, tetapi juga terus dipelihara melalui interaksi informal, kegiatan sosial, dan forum evaluasi rutin. Kontinuitas ini menumbuhkan rasa memiliki, memperkuat kepercayaan timbal balik, dan memelihara motivasi kerja Supeltas untuk terlibat aktif dalam pengelolaan lalu lintas. Selain itu, prinsip *irreversibility* dan *contextual* mendorong aparat untuk lebih berhati-hati dalam menyampaikan pesan, menyesuaikan gaya komunikasi dengan kondisi sosial-budaya setempat, dan menjaga etika dalam setiap interaksi. Hal ini memastikan bahwa koordinasi yang terjalin tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai lokal dan norma masyarakat.

Penggunaan unsur verbal dan nonverbal, baik yang disengaja maupun tidak disengaja, terbukti menjadi kekuatan dalam memperkuat koordinasi di lapangan. Dalam situasi bising dan penuh tekanan, bahasa tubuh, isyarat tangan, dan simbol visual menjadi media utama untuk mengarahkan arus lalu lintas, sementara instruksi verbal berfungsi memperjelas strategi sebelum atau sesudah tugas. Kehadiran komunikasi nonverbal yang tepat juga menjadi sumber motivasi tersendiri bagi Supeltas, karena setiap gestur dukungan atau pengakuan dari aparat mampu membangkitkan rasa percaya diri dan semangat kerja. Kombinasi komunikasi multi-saluran ini menciptakan sinergi yang menjaga kelancaran arus lalu lintas sekaligus mempererat hubungan antar anggota tim.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif memiliki fungsi ganda sebagai instrumen koordinasi dan penggerak motivasi. Hubungan kemitraan yang dibangun melalui komunikasi yang terbuka, empatik, dan setara menghasilkan *relational capital* yang memperkuat integrasi sosial antara aparat kepolisian dan relawan. Oleh karena itu, disarankan kepada Polres Mojokerto dan pemerintah daerah untuk terus memperkuat pembinaan Supeltas melalui forum evaluasi rutin, interaksi nonformal, serta pemberian apresiasi dan umpan balik konstruktif. Dengan menempatkan Supeltas sebagai mitra strategis, koordinasi yang solid dan motivasi yang terjaga akan menciptakan sistem pengelolaan lalu lintas yang lebih tertib, efektif, dan berkelanjutan, berbasis pada semangat kemitraan antara aparat, masyarakat, dan pemerintah daerah.

DAFTAR REFERENSI

- BPS, 2023. (n.d.). *Katalog/ Catalogue: 8302004 ISSN 2598-5612*.
 Devito, J. A. (2019). *Fifteenth Edition The Interpersonal Communication Book*. 1–20.
<https://lcn.loc.gov/2017037905>
 Kriyantono, R. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif: Edisi Kedua*.

- Lidia Penta Resha*; Dra. Nurnawati H; M.SI. (n.d.). *Implementasi Komunikasi Nonverbal Oleh Supeltas Perempatan Coyudan Guna Meningkatkan Kesadaran Dan Keselamatan Pengguna Jalan Implementation*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis. An Expanded Sourcebook*, 3, 338pp. <https://doi.org/10.1080/0140528790010406>
- Newnam. (2009). Predicting the safety performance of volunteers: Does motivation for volunteering influence driving behavior? *Safety Science*, 47(8), 1090–1096. <https://doi.org/10.1016/J.SSCI.2008.12.004>
- Nugroho, S. Y. . (n.d.). *Peran Kepolisian dalam Menanggulangi Pelanggaran Lalu Lintas oleh Kendaraan Bermuatan Berlebih*.
- Priyatiningsih, N., Kusumaningsih, D., Letjend Sujono Humardani No, J., Bendosari, K., Sukoharjo, K., & Tengah, J. (2023). *Improvement of “Supeltas” Professionalism in Traffic Regulation*. 1(1), 102–108.
- STIKES RS Prof. Dr. Soeharso. (2024). *Efektivitas Sukarelawan dalam Pelayanan Publik: Sebuah Studi Kasus*. Laporan Penelitian. (<https://eprints.umm.ac.id/view/subjects/H1.html>)
- Yoga, R. (2023). *Pentingnya Pelatihan Komunikasi bagi Kepolisian dalam Interaksi dengan Masyarakat*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(2), 210-225. (<https://library.stik-ptik.ac.id>)
- Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri. (2024). *Pendekatan Humanis dalam Pembinaan Sukarelawan Lalu Lintas*. Laporan Kebijakan. ([https://sespim.lemdiklat.polri.go.id/assets/file/1715588984_Policy_Brief_SE SPIMMEN SEMUA_POKJAR.pdf](https://sespim.lemdiklat.polri.go.id/assets/file/1715588984_Policy_Brief_SE_SPIMMEN_SEMUA_POKJAR.pdf))