

Pelatihan Etika Komunikasi dan Komunikasi Digital di Lingkungan Polres Kota Madiun

Fitra Pinandhita¹

Universitas PGRI Madiun, Indonesia¹

*Corresponding Author

Email: fitra.pinandhita@unipma.ac.id

Submission Track:

Received: 12-06-2025, Final Revision: 23-06-2025, Available Online: 29-06-2025

Copyright © 2025 Authors



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Abstrak

Etika komunikasi merupakan seperangkat prinsip yang mengatur cara individu atau kelompok menyampaikan dan menerima pesan secara bertanggung jawab. Dalam konteks kepolisian, komunikasi etis menjadi semakin penting seiring dengan berkembangnya teknologi digital dan meningkatnya penggunaan media sosial serta platform komunikasi daring. Pemanfaatan teknologi ini memunculkan tantangan baru, seperti penyebaran hoaks dan informasi palsu, yang menuntut penegak hukum untuk tetap menjunjung tinggi nilai moral dan transparansi. Melalui materi yang disampaikan ditekankan pentingnya penerapan etika komunikasi dalam membangun kepercayaan publik dan meningkatkan kolaborasi antara kepolisian, pemerintah, dan masyarakat. Dengan demikian, Polres Madiun Kota diharapkan dapat lebih siap dan adaptif dalam menghadapi era digital, serta mampu menciptakan lingkungan yang aman, damai, dan bebas korupsi melalui komunikasi yang bijak dan profesional.

Kata kunci: *etika komunikasi; teknologi digital; kepercayaan publik*

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah elemen penting dalam kehidupan manusia. Tanpa komunikasi, interaksi sosial dan profesional akan sulit dilakukan. Etika komunikasi, secara umum, adalah kajian mengenai bagaimana komunikasi dilakukan secara moral dan bertanggung jawab, baik dalam interaksi antarpribadi maupun institusional. Etika komunikasi dapat didefinisikan sebagai pedoman moral untuk bertindak sesuai dengan adat istiadat, norma, nilai, dan standar yang muncul dalam kehidupan sehari-hari (Ihsani & Febriyanti, 2021).

Etika komunikasi merupakan seperangkat prinsip dan norma yang mengatur perilaku individu atau kelompok dalam menyampaikan dan menerima pesan secara etis dan bertanggung jawab. Komunikasi yang etis menuntut pengirim pesan untuk menghormati hak-hak penerima, memperhatikan dampak dari pesan yang disampaikan, dan bertindak berdasarkan nilai-nilai moral yang berlaku. Dalam konteks kepolisian, etika komunikasi sangat penting, karena interaksi yang terjadi antara aparat penegak

hukum dan masyarakat harus dilakukan secara profesional dan penuh rasa hormat untuk menjaga kepercayaan publik serta mendukung pelayanan yang berkualitas. Pengaduan masyarakat merupakan komponen penting bagi lembaga lokal karena bertujuan untuk menilai keberhasilan pekerjaan yang telah dilakukan, memperbaiki kekurangan, dan menerima saran untuk tugas yang telah diselesaikan (Davidson et al., 2022).

Etika komunikasi tidak hanya mengatur bagaimana pesan disampaikan, tetapi juga bagaimana pesan tersebut diterima dan dipahami oleh audiens. Terdapat beberapa prinsip dasar etika komunikasi yang harus diperhatikan dalam setiap proses interaksi, terutama dalam konteks profesional, seperti yang diterapkan di lingkungan kepolisian. Prinsip-prinsip etika komunikasi berfungsi sebagai indikator untuk mengarahkan tindakan dan perilaku. Kejujuran, keadilan, kerahasiaan, dan pertanggungjawaban merupakan dasar yang sangat baik untuk komunikasi yang etis (Arif, 2024).

Dalam konteks kepolisian, etika komunikasi memegang peranan sentral, karena anggota kepolisian berhadapan langsung dengan masyarakat dalam banyak situasi yang memerlukan komunikasi efektif, baik secara lisan maupun tertulis. Komunikasi yang etis juga mendukung terwujudnya transparansi dan akuntabilitas, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penegak hukum. Oleh karena itu, etika komunikasi menjadi fondasi penting bagi terciptanya hubungan harmonis antara kepolisian dan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam cara manusia berinteraksi, termasuk di lingkungan pemerintahan dan penegakan hukum. Era digital telah menciptakan berbagai platform komunikasi baru yang memungkinkan informasi disebarluaskan dengan lebih cepat dan efisien. Di era digital modern, di mana informasi dapat menyebar dengan kecepatan yang luar biasa, media memainkan peran yang semakin penting dalam menciptakan pemikiran dan pandangan masyarakat terhadap berbagai peristiwa, keprihatinan sosial, dan tren global (Alamsyah et al., 2024). Transformasi ini menghadirkan peluang, tetapi juga tantangan baru, terutama dalam hal pengelolaan informasi dan penerapan etika komunikasi.

Bagi institusi seperti Polres Kota Madiun, perubahan dalam bentuk komunikasi ini memerlukan adaptasi. Jika sebelumnya komunikasi lebih banyak dilakukan secara tatap muka atau melalui media cetak, kini komunikasi digital menjadi komponen utama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Komunikasi melalui media sosial, misalnya, dapat menjangkau lebih banyak orang dalam waktu yang sangat singkat. Namun, dengan kecepatan tersebut muncul kebutuhan untuk lebih berhati-hati dalam penyampaian pesan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman atau pelanggaran privasi.

Perkembangan teknologi digital telah memengaruhi cara komunikasi dilakukan, termasuk di sektor publik. Dengan semakin tingginya penggunaan platform digital seperti media sosial, email, dan aplikasi pesan instan, tantangan baru muncul dalam menjaga etika komunikasi di dunia maya. Di satu sisi, teknologi memberikan kemudahan dalam menyebarkan informasi secara cepat; di sisi lain, komunikasi digital juga

meningkatkan risiko kesalahpahaman, penyebaran informasi yang tidak benar, dan pelanggaran privasi. Oleh karena itu, memahami dan menerapkan etika komunikasi menjadi lebih krusial dalam era digital ini.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi, serta sistem pendistribusian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya, baik secara lisan dan tertulis maupun elektronik (Ibrahim & Maita, 2017).

Seiring dengan transformasi digital, pengaduan elektronik menjadi salah satu sarana utama bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, laporan, atau masukan kepada institusi publik, termasuk kepolisian. Pengaduan elektronik memberikan akses yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan pihak berwenang. Pengaduan melalui platform digital memungkinkan respon yang lebih efisien, tetapi juga memerlukan penanganan yang tepat agar tidak menimbulkan masalah baru, seperti pelanggaran privasi atau kesalahan informasi.

Dalam menangani pengaduan elektronik, kepolisian harus menerapkan prinsip-prinsip etika komunikasi secara ketat. Pertama, anggota kepolisian harus menjaga kerahasiaan identitas pengadu, terutama jika pengaduan tersebut terkait dengan kasus-kasus sensitif. Kedua, komunikasi dengan pengadu harus dilakukan secara profesional dan sopan, tanpa memperlihatkan sikap meremehkan atau tidak peduli. Ketiga, respon yang diberikan harus jelas dan berdasarkan fakta, sehingga pengadu merasa bahwa keluhan mereka ditangani secara serius dan adil. Pengaduan elektronik yang dikelola dengan baik dapat memperkuat hubungan antara institusi publik dan masyarakat, karena menunjukkan komitmen untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik seperti pengaduan elektronik di lingkungan kepolisian, penerapan etika komunikasi menjadi semakin penting. Setiap interaksi yang dilakukan melalui saluran digital, seperti menerima laporan masyarakat atau memberikan tanggapan resmi, harus dikelola dengan penuh tanggung jawab, menghormati privasi, serta menjunjung tinggi nilai-nilai profesionalisme. Kepolisian perlu memastikan bahwa komunikasi dengan masyarakat tidak hanya bersifat cepat dan efisien, tetapi juga sesuai dengan prinsip-prinsip etika yang menjaga keadilan, transparansi, dan kepercayaan publik. Tujuan dari pelatihan bertujuan untuk memperkuat kemampuan anggota kepolisian dalam berkomunikasi dengan masyarakat secara efektif dan etis, baik secara tatap muka maupun virtual digital.

Sejumlah studi sebelumnya menyoroti pentingnya kompetensi komunikasi dalam berbagai konteks pendidikan dan sosial, yang dapat menjadi dasar konseptual bagi

pelatihan etika komunikasi dan komunikasi digital di lingkungan kepolisian. Susanto et al. (2025) menekankan bagaimana pendekatan *discourse-based teaching* dan *deep learning* dapat meningkatkan kompetensi guru dalam membangun komunikasi bermakna di kelas, menunjukkan bahwa pelatihan yang terstruktur mampu meningkatkan kesadaran dan strategi komunikasi peserta. Dalam studi lain, Susanto (2025) mengeksplorasi makna interpersonal dalam komunikasi lisan di kelas bahasa Inggris, menunjukkan bahwa pemahaman terhadap *spoken discourse* dan sistem *appraisal* dapat memperkuat dimensi etika dalam komunikasi. Kajian tentang kompetensi berbicara dalam konteks pemerolehan bahasa kedua (Susanto, Bimo, & Pinandhita, 2025) juga menekankan pentingnya diskursus yang reflektif dan strategis, yang relevan bagi aparat kepolisian dalam membangun relasi profesional dengan masyarakat. Selain itu, Alruwani dan Susanto (2025) mengungkapkan pentingnya ketepatan penggunaan tanda baca sebagai bagian dari etika komunikasi tulis, terutama dalam konteks digital, yang memerlukan kejelasan dan kesantunan. Temuan-temuan tersebut mendasari urgensi pelatihan yang tidak hanya menekankan keterampilan teknis digital, tetapi juga memperkuat etika komunikasi sebagai pilar utama dalam menciptakan komunikasi publik yang profesional, humanis, dan berintegritas di lingkungan Polres Kota Madiun.

Penelitian-penelitian sebelumnya juga memperlihatkan peran signifikan teknologi dan pendekatan komunikatif dalam meningkatkan kompetensi berbahasa dan etika komunikasi, yang relevan dalam menyusun strategi pelatihan di lingkungan Polres. Setyoningrum et al. (2025) menunjukkan bahwa penerapan *artificial intelligence chatbot* dalam *flipped classroom* mampu mendorong kompetensi berbicara siswa, menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi berbasis dialog interaktif dalam pembelajaran modern. Sementara itu, Susanto (2025) melalui studi tentang perkembangan pragmatik anak dari konten TikTok edukatif menunjukkan bahwa media digital memiliki kekuatan untuk membentuk kesadaran pragmatik dan etika berbahasa, termasuk dalam konteks komunikasi publik. Buku *Fluent Expressions* (Amalia et al., 2024) dan *English Correspondences* (Marnina et al., 2024) secara praktis menyajikan model-model komunikasi verbal dan tulis yang sopan, efektif, dan kontekstual—kompetensi yang sangat dibutuhkan oleh aparat penegak hukum dalam membangun hubungan profesional dan humanis dengan masyarakat. Selain itu, pelatihan berbasis *Developmentally Appropriate Practices* (DAP) yang dilaksanakan oleh Setyaji et al. (2023) menekankan pentingnya pendekatan pelatihan yang sesuai dengan karakteristik peserta, yang dapat diadaptasi dalam merancang pelatihan komunikasi digital bagi aparat kepolisian agar responsif terhadap kebutuhan kerja dan budaya institusional. Rangkaian studi tersebut memperkuat bahwa pelatihan etika komunikasi dan komunikasi digital harus mengintegrasikan aspek teknologi, sensitivitas pragmatik, dan pendekatan pedagogis yang tepat guna untuk mendukung pelayanan publik yang lebih beradab dan profesional.

METODE PENELITIAN

Pelatihan ini dilaksanakan pada hari Selasa, 10 September 2024 yang berlokasi di Gedung Sunaryo Polres Madiun dengan menggunakan berbagai metode pengajaran untuk memastikan partisipasi aktif dari peserta dan pemahaman yang lebih baik terhadap materi. Beberapa metode yang digunakan antara lain:

1. Ceramah dan Presentasi

Metode ini digunakan untuk menyampaikan informasi penting kepada peserta pelatihan secara sistematis. Materi disampaikan oleh Dr. Fitra Pinandhita, M.Pd. untuk memberikan wawasan mendalam mengenai pentingnya etika komunikasi di era digital.

2. Studi Kasus

Studi kasus digunakan untuk memberikan contoh nyata dari situasi yang dihadapi oleh kepolisian. Dalam kegiatan ini dilakukan bertujuan untuk memperkuat kemampuan anggota kepolisian dalam berkomunikasi dengan masyarakat secara efektif dan etis, baik secara tatap muka maupun virtual digital.

3. Workshop dan Pelatihan Keterampilan

Workshop dan pelatihan keterampilan dilakukan untuk mengelola penyebaran informasi secara tepat guna menghindari miskomunikasi yang dapat memicu kepanikan serta menyoroti peran penting komunikasi digital, yang memungkinkan kolaborasi lebih baik antara kepolisian, pemerintah, dan masyarakat untuk menciptakan keamanan publik yang lebih inklusif.

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Pada kesempatan ini, Dr. Fitra Pinandhita, M.Pd. menekankan perlunya etika komunikasi dalam meningkatkan kepercayaan publik dan transparansi di era perkembangan informasi yang sangat cepat. Selain itu, dalam situasi krisis, etika komunikasi sangat penting untuk memastikan pembagian informasi yang tepat waktu untuk mengidentifikasi miskomunikasi yang dapat mengakibatkan pelanggaran kepercayaan. Dr. Fitra Pinandhita, M.Pd, menyoroti pentingnya komunikasi digital yang memungkinkan kolaborasi yang lebih baik antara penegak hukum, pemerintah, dan masyarakat umum untuk menciptakan keamanan publik yang lebih sadar.

Di era digital, penggunaan media sosial menjadi sangat penting untuk penyuluhan dan edukasi mengenai keamanan, hukum, dan pencegahan kejahatan. Dr. Fitra Pinandhita, M.Pd. menekankan pentingnya manajemen data yang kompeten dalam konteks ini untuk menjaga privasi individu dan menghindari eksploitasi informasi. Informasi yang disampaikan pada sesi ini membahas sejumlah topik penting tentang

peningkatan profesionalisme polisi saat menggunakan media digital. Di antaranya adalah metode untuk menghentikan penyebaran informasi palsu dan hoaks, serta saran tentang bagaimana menggunakan platform digital untuk komunikasi yang benar dan bijaksana. Dr. Fitra Pinandhita, M.Pd. memberikan informasi mengenai prinsip-prinsip etika komunikasi di media digital dapat membantu menjaga persepsi publik terhadap polisi dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap kepolisian.

Dari adanya kegiatan ini diharapkan Polres Madiun Kota akan lebih siap dalam menangani hambatan di era digital dan lebih responsif, adaptif, dan kooperatif dalam menyelesaikan kegiatan masyarakat dengan menggunakan etika komunikasi yang sangat baik. Kerja sama yang efektif antara penegak hukum dan masyarakat diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang damai, aman, dan memfasilitasi terciptanya wilayah yang bebas dari korupsi.

Selain itu, diharapkan kegiatan ini dapat membantu Polres Madiun Kota dalam menerapkan prinsip-prinsip integritas, akuntabilitas, dan transparansi untuk menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas dan ditangani oleh tenaga profesional.

KESIMPULAN

Etika komunikasi dapat didefinisikan sebagai seperangkat prinsip dan norma yang mengatur perilaku individu atau kelompok dalam menyampaikan dan menerima pesan secara etis dan bertanggung jawab. Komunikasi yang etis menuntut pengirim pesan untuk menghormati hak-hak penerima, memperhatikan dampak dari pesan yang disampaikan, dan bertindak berdasarkan nilai-nilai moral yang berlaku. Perkembangan teknologi digital telah memengaruhi cara komunikasi dilakukan, termasuk di sektor publik. Dengan semakin tingginya penggunaan platform digital seperti media sosial, email, dan aplikasi pesan instan, tantangan baru muncul dalam menjaga etika komunikasi di dunia maya. Kepolisian perlu memastikan bahwa komunikasi dengan masyarakat tidak hanya bersifat cepat dan efisien, tetapi juga sesuai dengan prinsip-prinsip etika yang menjaga keadilan, transparansi, dan kepercayaan publik.

Dr. Fitra Pinandhita, M.Pd. selaku pemateri menekankan perlunya etika komunikasi dalam meningkatkan kepercayaan publik dan transparansi di era perkembangan informasi yang sangat cepat serta menyoroti pentingnya komunikasi digital yang memungkinkan kolaborasi yang lebih baik antara penegak hukum, pemerintah, dan masyarakat umum untuk menciptakan keamanan publik yang lebih sadar. Informasi yang disampaikan pada sesi ini membahas sejumlah topik penting tentang peningkatan profesionalisme polisi saat menggunakan media digital. Di antaranya adalah metode untuk menghentikan penyebaran informasi palsu dan hoaks, serta saran tentang bagaimana menggunakan platform digital untuk komunikasi yang benar dan bijaksana.

Diharapkan Polres Madiun Kota akan lebih siap dalam menangani hambatan di era digital dan lebih responsif, adaptif, dan kooperatif dalam menyelesaikan kegiatan masyarakat dengan menggunakan etika komunikasi yang sangat baik. Kerja sama yang

efektif antara penegak hukum dan masyarakat diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang damai, aman, dan memfasilitasi terciptanya wilayah yang bebas dari korupsi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, I. L., Aulya, N., & Satriya, S. H. (2024). Transformasi media dan dinamika komunikasi dalam era digital : tantangan dan peluang ilmu komunikasi. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(3), 168–181. <https://doi.org/10.61722/jirs.v1i3.554>
- Alruwani, M. M., & Susanto, D. A. (2025). Challenges in punctuation usage among Libyan EFL secondary students. *English Review: Journal of English Education*, 13(1), 397-406.
- Amalia, N., Diananseri, C., Ratnasari, R., Susanto, D. A., Putra, I. N. T. D., Asipi, L. S., ... & Damanik, J. Y. (2024). *Fluent Expressions: Building Your English Speaking Skills*. CV. Gita Lentera.
- Arif, M. D. (2024). Menangani konflik dengan etika dan profesionalisme dalam komunikasi bisnis : Literature Review.
- Davidson, H. M., Yohan Eka, M. A., & Tiar, H. A. (2022). Aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis mobile. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sains*, 1, 138–143.
- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2017). Sistem informasi pelayanan publik berbasis web pada dinas pekerjaan umum kabupaten kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 17–22.
- Ihsani, A. F. A., & Febriyanti, N. (2021). Etika komunikasi sebagai kontrol kesalehan virtual dalam perilaku bermedia masyarakat di era digital. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 2(1), 24–35.
- Marnina, M., Amalia, N., Panjaitan, M. M. J., Suryani, R. W., Trimastuti, W., Ratnasari, R., ... & Arianto, T. (2024). *English Correspondences*. CV. Gita Lentera.
- Samad, S. S. (2025). with Action-Based Techniques. *Fluent English with Actions-Based Techniques*, 60.
- Setyaji, A., Sukmaningrum, R., Hawa, F., & Susanto, D. A. (2023, December). Pelatihan Pembelajaran Berbasis DAP (Developmentally Appropriate Practices) bagi Guru-Guru SD Negeri Jatingaleh 01 Kota Semarang. In *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 4, pp. 362-381).
- Setyoningrum, T. Y., Nugroho, D. A., & Setiaji, A. (2025). Impacting artificial intelligent chatbot in flipped classroom to enhance students'speaking competence. *Applied Research on English Education (AREE)*, 3(1), 8-25.
- Susanto, D. A., Bimo, D. S., & Pinandhita, F. (2025). Peningkatan Kompetensi Guru SMP dalam Menerapkan Deep Learning pada Pembelajaran Bahasa Inggris melalui Pendekatan Discourse-Based Teaching. *INDONESIAN JOURNAL OF EMPOWERMENT, SERVICE, AND TRAINING*, 1(2), 76-86.
- Susanto, D. A. (2025). Spoken Discourse and Appraisal in ELT: Exploring Interpersonal Meaning in Classroom Communication. *IJELT: Indonesian Journal of Education, Language, and Technology*, 1(2), 402-410.

- Susanto, D. A., Bimo, D. S., & Pinandhita, F. (2025). Discourse in the Language Classroom: A Qualitative Exploration of Speaking Competence in SLA Contexts. IJELT: Indonesian Journal of Education, Language, and Technology, 1(2), 154-165.
- Susanto, D. A. (2025). SLA development on child's pragmatics devices through mom theo's tiktok. Applied Research on English Education (AREE), 3(1), 48-63.