



## Model Komunikasi Polresta dalam Penyaluran Bantuan Tunai Pedagang Kaki Lima dan Warung (BTPKLW) di Pekanbaru

Muhammad Calvin Andready

Universitas Riau

Email : [muhammadchelvin06@gmail.com](mailto:muhammadchelvin06@gmail.com)

### Abstract.

*The distribution of cash assistance to street vendors and small shop owners (BTPKLW) is one of the efforts made by the Government to provide support to the informal sector in facing the economic impacts of the COVID-19 pandemic. One of the institutions involved in the distribution of Cash Assistance for Street Vendors and Small Shop Owners (BTPKLW) in Pekanbaru is the City Police Resort (Polresta). This study aims to analyze the communication model used by Polresta Pekanbaru in the distribution of cash assistance to BTPKLW, focusing on the Laswell communication model and the simple linear communication model with feedback. This research used a qualitative approach with data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The research respondents consisted of members of the Community Development Unit (Binmas) of Polresta Pekanbaru, street vendors, and small shop owners. The data analysis techniques used in this study are data reduction, presentation, and conclusions. The results of the study showed that Polresta Pekanbaru utilized various communication channels, including official websites and social media, as well as direct meetings with street vendors and small shop owners. The communicators, represented by the Binmas Unit of Polresta Pekanbaru, provided information on the requirements, schedule, and mechanism of cash assistance distribution to the vendors and shop owners. The messages conveyed by the communicators were clear and detailed. Feedback from the recipients was demonstrated through the completion of registration forms for prospective BTPKLW recipients. However, the study also identified several obstacles in the implementation of cash assistance distribution, particularly related to the verification of recipient data. These obstacles included inaccuracies in the data provided by the recipients, document authenticity, and data duplication. Based on the findings of this research, it is recommended that cash assistance recipients carefully pay attention to the information provided by the Binmas Unit of Polresta Pekanbaru, comply with the established procedures, complete the required documents accurately, ask for clarification when needed, maintain effective communication, and utilize the assistance wisely.*

**Keywords:** Police Communication Model, Distribution of Cash Assistance to Street Vendors and Stalls

### Abstrak.

Penyaluran bantuan tunai kepada pedagang kaki lima dan pemilik warung (BTPKLW) merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah untuk memberikan dukungan kepada sektor informal dalam menghadapi dampak ekonomi yang ditimbulkan oleh Pandemi *Corona Virus Disease 2019*. Salah satu lembaga yang terlibat dalam penyaluran Bantuan Tunai untuk Pedagang Kaki Lima dan Warung (BTPKLW) di Pekanbaru adalah Kepolisian Resort Kota (Polresta). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model komunikasi yang digunakan oleh Polresta Pekanbaru dalam penyaluran bantuan tunai kepada BTPKLW, dengan fokus pada model komunikasi Laswell dan model komunikasi linear sederhana dengan umpan balik. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian ini terdiri dari anggota Satuan Binaan Masyarakat (Binmas) Polresta Pekanbaru, pedagang kaki lima, dan pemilik warung. Adapun teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polresta Pekanbaru menggunakan berbagai saluran komunikasi, termasuk website resmi dan media sosial, serta pertemuan langsung dengan PKL dan pemilik warung. Komunikator, yaitu Sat Binmas Polresta Pekanbaru, memberikan informasi persyaratan, jadwal, dan mekanisme penyaluran bantuan tunai kepada PKL dan warung. Pesan yang disampaikan oleh komunikator cukup jelas dan rinci. *Feedback* dari komunikan ditunjukkan melalui pengisian formulir pendaftaran calon penerima BTPKLW. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa hambatan dalam implementasi penyaluran bantuan tunai, terutama terkait dengan verifikasi data penerima. Hambatan tersebut meliputi ketepatan data yang diungkapkan oleh calon penerima, keaslian dokumen dan duplikasi data. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar penerima bantuan tunai memperhatikan dengan cermat informasi yang diberikan oleh Sat Binmas Polresta Pekanbaru, mematuhi prosedur yang ditentukan, melengkapi berkas dengan benar, bertanya jika ada ketidakjelasan, menjaga komunikasi yang efektif, dan menggunakan bantuan dengan bijak.

**Kata kunci :** Model Komunikasi Polresta, Penyaluran Bantuan Tunai Pedagang Kaki Lima dan Warung

## LATAR BELAKANG

Era globalisasi saat ini, komunikasi merupakan hal penting yang tidak bisa lepas dari seluruh bidang kehidupan. Pada hakekatnya manusia adalah makhluk sosial yang selalu bergantung pada manusia lain. Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam organisasi dan masyarakat. Keberhasilan komunikasi di dalam suatu organisasi akan ditentukan oleh kesamaan pemahaman antara orang yang terlibat dalam kegiatan komunikasi. Kesamaan pemahaman ini dipengaruhi oleh kejelasan pesan, cara penyampaian pesan, perilaku komunikasi, dan situasi komunikasi. Komunikasi organisasi biasanya menggunakan kombinasi cara berkomunikasi baik lisan maupun tulisan yang memungkinkan terjadinya penyerapan informasi dengan lebih mudah dan jelas. (Karyaningsih, 2018) Komunikasi merupakan suatu proses interaktif antara individu yang melibatkan penggunaan simbol, sinyal, serta perilaku dan tindakan.

Komunikasi organisasi merupakan proses penting yang terjadi di dalam suatu organisasi, melibatkan pertukaran informasi, ide, gagasan, dan pandangan antara anggota organisasi, baik secara internal maupun eksternal. Manusia didalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya seseorang memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini adalah sebuah hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Di kehidupan ini manusia sering bertemu satu dengan yang lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal.

Komunikasi memiliki beberapa model, dan setiap modelnya memiliki definisi yang berbeda pula. Model komunikasi dibuat agar mempermudah proses komunikasi dan melihat komponen dasar yang perlu dalam suatu komunikasi. Komunikasi merupakan suatu proses yang terlihat dari setiap gejala atau peristiwa yang tidak luput dari adanya suatu komunikasi yang terjalin antar manusia. Model komunikasi dibuat karena pentingnya peranan komunikasi dalam interaksi manusia sehari-hari. Komunikasi menjadi hal yang tak terpisahkan dalam kehidupan manusia, dan tanpa adanya komunikasi, kehidupan manusia tidak akan berjalan dengan baik.

Model komunikasi tersebut terlihat bahwa sebuah komunikasi dimulai dari niat

pengirim untuk menyampaikan sebuah pesan yang tentunya hanya diketahui oleh pengirim sendiri. Untuk menyampaikan sebuah pesannya tersebut kepada orang lain (penerima), maka pengirim harus menterjemahkan keinginannya dalam kode-kode, baik verbal maupun nonverbal yang dapat dilihat oleh penerima. Berbagai faktor seperti suasana hati, keterampilan komunikasi dari pengirim atau gangguan-gangguan lainnya yang ada disekitar tempat komunikasi dapat mempengaruhi atau mengganggu proses komunikasi ini. Selanjutnya, penerima akan menterjemahkan kode-kode yang dikirim oleh pengirim menjadi sebuah makna.

*Public Relations* (PR), juga dikenal sebagai Hubungan Masyarakat (Humas), merupakan salah satu komponen yang mendukung interaksi dalam suatu hubungan. Komunikasi adalah suatu proses dimana pesan dikirimkan dari satu individu kepada individu lainnya, baik melalui kata-kata maupun ekspresi non-verbal. Dalam berkomunikasi, individu perlu mengambil langkah-langkah yang progresif agar tujuan komunikasi tercapai, yaitu memastikan pesan yang disampaikan dipahami dengan jelas oleh penerima pesan. Salah satu bentuk komunikasi yang terjadi adalah komunikasi dalam konteks organisasi.

Pekanbaru, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, memiliki banyak pedagang kaki lima dan warung kecil yang menjadi mata pencaharian utama bagi sebagian besar penduduk setempat. Dalam situasi yang sulit, seperti bencana alam atau pandemi seperti yang terjadi saat ini, keberlanjutan bisnis para pedagang ini dapat terganggu secara signifikan. Untuk membantu mereka dalam menghadapi situasi tersebut, pemerintah dan lembaga terkait seringkali memberikan bantuan tunai sebagai bentuk dukungan.

Salah satu lembaga yang terlibat dalam penyaluran Bantuan Tunai untuk Pedagang Kaki Lima dan Warung (BTPKLW) di Pekanbaru adalah Kepolisian Resort Kota (Polresta). Polresta memiliki peran penting dalam menjalankan distribusi bantuan ini secara adil dan efisien. Dalam konteks ini, komunikasi organisasi yang efektif menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa proses penyaluran bantuan berjalan dengan baik. Dasar hukum dalam kegiatan penyaluran Bantuan Tunai untuk Pedagang Kaki Lima dan Warung (BTPKLW) mengacu pada: a) Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Penyaluran Bantuan Pemerintah bagi Pelaku Usaha Mikro untuk Mendukung Pemulihan Ekonomi Nasional dalam Rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional Serta Penyelamatan Ekonomi Nasional pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), b) Peraturan Kementerian Keuangan (PMK) Nomor 114/PMK.05/2021 Tentang

Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 43/PMK.05/2020 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Belanja atas Beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dalam Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019, dan c) Keputusan Kapolri Nomor Kep/1414/IX/2021 tentang Mekanisme Bantuan Tunai Pedagang Kaki Lima dan Warung yang disalurkan kepada Kapolri.

Setelah kuota Program Banpres Produktif Usaha Mikro (BPUM) berakhir bulan September 2021, pemerintah kembali memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha yang terdampak pandemi Covid-19. Perhatian ini di buktikan dengan memberikan bantuan kepada pelaku usaha di sektor perdagangan dengan meluncurkan Program Bantuan Tunai untuk Pedagang Kaki Lima dan Warung (BTPKLW). Sesuai dengan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 27 dan Nomor 28 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), BTPKLW secara spesifik membidik Pedagang Kaki Lima (PKL) dan Warung di kabupaten dan kota yang terkena PPKM Level 4 yang memang belum mendapatkan bantuan melalui skema Program BPUM.

Program Bantuan Tunai untuk Pedagang Kaki Lima dan Warung (BTPKLW) diluncurkan sebagai upaya dalam pemulihan perekonomian yang terdampak pandemi Covid-19. Dengan pagu anggaran dari Pemerintah sebesar Rp1,2 triliun. BTPKLW disalurkan kepada 1 juta penerima di seluruh Indonesia yang masing-masing mendapatkan Rp1,2 juta. Pada bulan Oktober tahun 2021 Polresta Pekanbaru telah menyalurkan dana kepada 4500 penerima BTPKLW, dengan pagu anggaran sebesar Rp5,4 milyar. Meski besaran bantuan sama dengan BPUM sebesar Rp1,2 juta, akan tetapi lembaga tempat di mana bantuan cair bukan di Bank BRI atau BNI seperti BPUM. Pemerintah menugaskan Kepolisian dan TNI untuk melakukan pendataan dan menyalurkan bantuan tersebut langsung ke masyarakat dengan dikawal oleh Babinsa dan Bhabinkamtibmas.

Bantuan tunai pedagang kaki lima dan warung (BTPKLW) adalah program yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada masyarakat di tengah wabah covid-19 ini untuk membantu sosial ekonomi masyarakat yang terkena dampak virus Covid-19. Dampak Covid-19 ini dirasakan oleh semua lapisan masyarakat, maka dari itu pemerintah memberikan kepercayaan kepada Polresta Pekanbaru dalam melakukan penyaluran dana bantuan untuk masyarakat Kota Pekanbaru, agar masyarakat terbantu oleh kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah. Saat ini masyarakat sangat membutuhkan subsidi dari pemerintah untuk menunjang kebutuhan hidupnya yang semakin sulit karena adanya virus Covid-19. Jika untuk mendapatkan BPUM, pelaku usaha mikro harus mendaftar ke Dinas Koperasi dan UKM terdekat, BTPKLW sangat berbeda. Pemilik usaha akan didata oleh petugas yang berwenang

dengan bantuan Babinsa dan Bhabinkamtibmas, secara jemput bola. Artinya, petugas yang akan mendatangi PKL dan pedagang di lokasi mereka berdagang atau di kediamannya.

Berikut ini syarat dan kriteria penerima Bantuan tunai pedagang kaki lima dan warung (BTPKLW) : a) WNI yang dibuktikan dengan KTP, b) Memiliki dokumen bukti usaha, seperti NIB atau SKU, c) Diutamakan di daerah PPKM Level 3 dan Level 4, d) Tidak pernah menerima BPUM Kemenkop UKM, e) Melampirkan foto PKL atau warung yang dimiliki, dan f) Bukan merupakan ASN, anggota TNI/Polri, pegawai BUMN/BUMD.

Penyaluran bantuan tunai kepada PKL dan warung merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mendukung keberlangsungan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di tengah pandemi COVID-19. Namun, seringkali terjadi kendala dalam proses komunikasi antara Polresta sebagai pihak yang bertanggung jawab dengan penerima bantuan, sehingga berdampak pada efektivitas penyaluran bantuan tersebut. Komunikasi yang efektif antara Polresta Pekanbaru dan PKL/warung sangat penting dalam memastikan penyaluran bantuan tunai yang tepat waktu dan efisien. Model komunikasi yang efektif dapat membantu mempercepat proses penyaluran, mengurangi hambatan komunikasi, dan memastikan bahwa informasi penting dapat disampaikan dengan jelas. Dalam konteks penyaluran bantuan tunai kepada PKL dan warung, terdapat berbagai tantangan yang mungkin dihadapi dalam komunikasi antara Polresta Pekanbaru dan penerima bantuan.

Beberapa fenomena diduga dapat mempengaruhi komunikasi dalam penyaluran Bantuan Tunai Pedagang Kaki Lima dan Warung (BTPKLW) antara Polresta dan para pedagang kaki lima serta warung di Pekanbaru meliputi: a) Komunikasi yang jelas dan terbuka, penting bagi Polresta untuk menjelaskan tujuan, kriteria, dan prosedur penyaluran bantuan tunai kepada para pedagang kaki lima dan pemilik warung. Komunikasi yang jelas dan terbuka akan membantu menghindari kesalahpahaman dan meningkatkan tingkat kepercayaan antara kedua belah pihak, b) Aksesibilitas informasi, Polresta harus memastikan bahwa informasi terkait penyaluran bantuan tunai mudah diakses oleh para pedagang kaki lima dan pemilik warung. Informasi tersebut dapat disebarkan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, situs web resmi Polresta, atau melalui pemberitahuan langsung kepada para pedagang, c) Koordinasi antar instansi, dalam penyaluran bantuan tunai kepada pedagang kaki lima dan warung, koordinasi antara Polresta dan lembaga terkait lainnya sangat penting. Dengan demikian, perlu adanya komunikasi yang efektif dan aliran informasi yang lancar antar instansi untuk memastikan penyaluran bantuan yang tepat waktu dan efisien, dan d) Adanya kesenjangan informasi antara Polresta dan PKL/warung, informasi mengenai penyaluran bantuan, persyaratan, jadwal dan mekanisme pengajuan seringkali tidak

tersebar dengan baik kepada penerima bantuan. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakjelasan dan kebingungan di pihak PKL dan warung, serta menyulitkan proses penyaluran bantuan.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Menganalisis proses penyaluran bantuan tunai kepada pedagang kaki lima dan warung (2) Menganalisis model komunikasi antara Polresta Pekanbaru dengan PKL dan warung dalam program penyaluran bantuan tunai (3) Menganalisis hambatan dalam proses penyaluran bantuan tunai kepada pedagang kaki lima dan warung

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Komunikasi**

Menurut Lasswell, komunikasi dapat dijelaskan sebagai proses dimana informasi atau pesan disampaikan oleh pengirim atau komunikator kepada penerima atau komunikan melalui media tertentu. Proses ini memiliki potensi untuk menciptakan efek dan umpan balik tertentu (Mulyana, 2016).

### **Komunikasi Organisasi**

Menurut Pace dan Faules, komunikasi organisasi adalah aktivitas perilaku pengorganisasian, proses keterlibatan dalam pengorganisasian, berinteraksi serta memberikan makna apa yang terjadi. Komunikasi organisasi dipandang sebagai proses penciptaan makna atas interaksi dalam organisasi (Handayani, 2021).

### **Model Komunikasi**

Model komunikasi adalah gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya (Armi, 2017). Model adalah kerangka kerja konseptual yang menggambarkan penerapan teori untuk kasus-kasus tertentu.

### **Macam-macam Model Komunikasi**

Model Lasswell, menurut (Lasswell dalam Anggraini, 2020) ada lima cara yang tepat dalam menggambarkan kegiatan komunikasi dengan menjawab beberapa pertanyaan-pertanyaan, yaitu *Who?* (Siapa), *Says What?* (Mengatakan apa), *In which Channel?* (Melalui Siaran apa), *To Whom?* (Ditujukan kepada siapa) dan *With what effect?* (menimbulkan efek apa). (2) Model S-R Menurut (Butterick dalam Anggraini, 2020) model stimulus respon (S-R) adalah model komunikasi paling dasar. Model ini dipengaruhi oleh disiplin psikologi, khususnya yang beraliran behavioristik. (3) Model Aristoteles adalah model komunikasi paling klasik, yang sering juga disebut model retorik. Komunikasi terjadi ketika seorang pembicara menyampaikan pembicaraannya kepada khalayak dalam upaya mengubah sikap

mereka. (4) Model Newcomb, model komunikasi Newcomb sering disebut model ABX atau model simetri. Newcomb menggambarkan bahwa seseorang A menyampaikan informasi kepada seseorang lainnya B mengenai sesuatu X. Model tersebut mengansumsikan bahwa orientasi A (sikap) terhadap B dan terhadap X saling bergantung, dan ketiganya merupakan suatu system yang terdiri dari empat orientasi. (5) Model Shannon dan Weaver mengansumsikan bahwa sumber informasi menghasilkan pesan untuk dikomunikasikan dari seperangkat pesan yang dimungkinkan. (6) Model Komunikasi Linear Sederhana dengan Umpan Balik yakni terpenuhinya “tiga unsur minimal” dari syarat terjadinya komunikasi yaitu komunikator, pesan, komunikan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field Research*), penelitian lapangan ini diperoleh melalui teknik wawancara dengan memperoleh informasi dan pendapat-pendapat dari subjek penelitian dalam memberikan keterangan mengenai penerapan model Komunikasi Polresta dalam penyaluran bantuan tunai pedagang kaki lima dan warung di Pekanbaru. Adapun lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah di Polresta Pekanbaru. Dan penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2022 hingga Juni 2023.

Subjek penelitian adalah pihak yang berkaitan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah pihak yang berkaitan dengan penyaluran bantuan tunai pedagang kaki lima dan warung (BTPKLW) dilaksanakan oleh Polresta Pekanbaru, meliputi satuan Binmas serta jajaran dan penerima bantuan yang berjumlah 12 orang. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah penerapan model Komunikasi Polresta dalam penyaluran bantuan tunai pedagang kaki lima dan warung di Pekanbaru.

Data atau informasi yang menjadi bahan baku penelitian, untuk diolah merupakan data primer dan data sekunder. Untuk teknik pengumpulan data peneliti menggunakan teknik observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data peneliti melakukan tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Model Komunikasi Antara Polresta Pekanbaru Dengan PKL dan Warung Dalam Program Penyaluran Bantuan Tunai (BTPKLW)

Menurut Lasswell konsep proses komunikasi yang efektif terdapat hubungan antara penyajian fakta-fakta dengan bagaimana fakta-fakta tersebut dapat menyebabkan efek yang berbeda, penggunaan konsep efek berperan sebagai *feedback* atau umpan balik. Sedangkan menurut (Schramm dalam Bambang, 2014) model proses komunikasi linear sederhana, yakni terpenuhinya “tiga unsur minimal” dari syarat terjadinya komunikasi yaitu komunikator, pesan, komunikan. Dalam penelitian model komunikasi yang digunakan oleh polresta dalam penyaluran bantuan tunai kepada pedagang kaki lima dan warung adalah model komunikasi Lasswell dan Schramm yaitu model komunikasi dimana komunikator yang aktif menyampaikan pesan. Sementara komunikan digambarkan hanya menerima pesan dari komunikator, dan memberikan *feedback* (umpan balik).

Berdasarkan hasil penelitian dan menggunakan model komunikasi Laswell dan model komunikasi linear sederhana dengan *feedback*, dapat disimpulkan bahwa terdapat lima unsur proses komunikasi yang terlibat dalam penyaluran bantuan tunai kepada pedagang kaki lima dan pemilik warung: 1) Komunikator Satuan Binaan Masyarakat (Binmas) Polresta Pekanbaru bertindak sebagai komunikator dalam penyaluran bantuan tunai. Mereka merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam menyampaikan pesan kepada pedagang kaki lima dan pemilik warung terkait informasi persyaratan, jadwal, dan mekanisme penyaluran bantuan, 2) Pesan, pesan yang disampaikan oleh Sat Binmas Polresta Pekanbaru adalah mengenai informasi persyaratan, jadwal, dan mekanisme penyaluran bantuan tunai kepada pedagang kaki lima dan pemilik warung. Pesan ini memiliki tujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas kepada komunikan mengenai langkah-langkah yang harus diikuti untuk memperoleh bantuan tunai, 3) Saluran, saluran komunikasi yang digunakan adalah website resmi Polresta Pekanbaru dan pertemuan langsung antara Sat Binmas dengan pedagang kaki lima dan pemilik warung. Website resmi digunakan sebagai media untuk menyampaikan informasi secara online, sedangkan pertemuan langsung memberikan kesempatan bagi komunikator untuk berinteraksi langsung dengan komunikan, 4) Komunikan, komunikan dalam konteks ini adalah pedagang kaki lima dan pemilik warung yang menjadi penerima bantuan tunai. Mereka adalah orang yang menerima pesan dari Sat Binmas Polresta Pekanbaru dan diharapkan dapat memahami informasi yang disampaikan serta memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, dan 5) *Feedback*, atau umpan balik yang diberikan oleh pedagang kaki lima dan pemilik warung adalah melengkapi persyaratan dengan mengisi formulir pendaftaran calon penerima

BTPKLW. *Feedback* ini merupakan respon dari komunikan terhadap pesan yang telah disampaikan oleh Sat Binmas Polresta Pekanbaru. Dengan memberikan *feedback* berupa pengisian formulir pendaftaran, komunikan memberikan indikasi bahwa mereka telah memahami pesan dan berpartisipasi dalam proses penyaluran bantuan BTPKLW.

Melalui model komunikasi Laswell dan model komunikasi linear sederhana dengan *feedback*, penelitian ini dapat mengidentifikasi dan menganalisis berbagai aspek komunikasi yang terlibat dalam penyaluran bantuan tunai kepada pedagang kaki lima dan pemilik warung. Hal ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang proses komunikasi yang efektif dalam menyampaikan informasi kepada komunikan serta membangun interaksi yang lebih baik antara Polresta Pekanbaru dan penerima bantuan.

Dengan memahami konsep dasar model proses komunikasi linear sederhana yang terdiri dari komunikator, pesan, dan komunikan, Polresta Pekanbaru dapat membangun dasar yang kuat untuk menciptakan komunikasi yang efektif dalam menyampaikan informasi kepada penerima bantuan. Kesadaran akan pentingnya peran aktif dari komunikator dalam merinci pesan yang jelas dan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan serta harapan komunikan akan memperkuat interaksi antara kedua belah pihak. Meskipun model ini sederhana, mengakui kompleksitas komunikasi sehari-hari yang melibatkan berbagai variabel seperti *noise* dan umpan balik adalah langkah awal yang penting. Dengan mengintegrasikan konsep ini ke dalam praktik komunikasi sehari-hari, Polresta Pekanbaru dapat memastikan bahwa pesan mereka sampai dengan baik dan memberikan dampak positif dalam membangun hubungan yang kuat dengan penerima bantuan serta masyarakat secara keseluruhan.

### **Hambatan Dalam Proses Penyaluran Bantuan Tunai Kepada Pedagang Kaki Lima dan Warung**

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan beberapa hambatan yang terkait dengan verifikasi data penerima bantuan tunai pedagang kaki lima dan warung dapat mencakup hal-hal berikut: (1) Ketepatan Data. Adanya kemungkinan bahwa informasi yang disampaikan tidak akurat atau tidak lengkap, yang dapat menyulitkan proses verifikasi. Hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman tentang persyaratan atau adanya kesalahan dalam mengisi formulir pendaftaran. (2) Keaslian Dokumen. Verifikasi data juga melibatkan pengecekan keaslian dokumen yang diajukan oleh calon penerima. Dokumen yang palsu atau tidak sah dapat menjadi hambatan dalam proses verifikasi. Hal ini termasuk dokumen identitas atau dokumen pendukung lainnya. (3) Duplikasi Data. Adanya duplikasi data di dalam database yang

digunakan untuk verifikasi. Hal ini terjadi ketika calon penerima sudah terdaftar dalam program bantuan lain atau telah menerima bantuan serupa dari sumber lain. Penyelarasan data yang akurat diperlukan untuk menghindari penerimaan ganda. Sehubungan dengan hal diatas, dapat disimpulkan bahwa pentingnya kerjasama antara pihak yang terlibat dalam penyaluran bantuan tunai dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Upaya melalui keterampilan komunikasi yang baik dan penyelarasan data antar program bantuan dapat membantu mengurangi hambatan-hambatan dalam verifikasi data penerima bantuan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) proses komunikasi dalam penyaluran bantuan tunai kepada pedagang kaki lima dan pemilik warung melibatkan beberapa elemen penting. Pertama, Komunikator Satuan Binaan Masyarakat (Binmas) Polresta Pekanbaru berperan sebagai pengirim pesan yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi mengenai persyaratan, jadwal, dan mekanisme penyaluran bantuan. Pesan yang mereka sampaikan memiliki tujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas kepada pedagang kaki lima dan pemilik warung, yang merupakan komunikan, mengenai langkah-langkah yang harus diikuti untuk memperoleh bantuan tunai. Dalam proses ini, saluran komunikasi yang digunakan mencakup website resmi Polresta Pekanbaru sebagai media online untuk menyampaikan informasi, serta pertemuan langsung antara Sat Binmas dengan komunikan untuk berinteraksi secara langsung. Pedagang kaki lima dan pemilik warung, sebagai komunikan, menjadi penerima pesan yang disampaikan oleh Sat Binmas. Mereka diharapkan dapat memahami informasi yang diberikan dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Setelah menerima pesan, komunikan memberikan feedback melalui pengisian formulir pendaftaran calon penerima bantuan BTPKLW. *Feedback* ini merupakan respon dari komunikan terhadap pesan yang telah disampaikan oleh Sat Binmas dan menunjukkan partisipasi mereka dalam proses penyaluran bantuan. Dengan demikian, seluruh proses komunikasi ini membantu memastikan kelancaran penyaluran bantuan tunai kepada pedagang kaki lima dan pemilik warung serta memperkuat interaksi antara semua pihak terlibat dalam proses tersebut. (2) Model komunikasi Polresta Pekanbaru dalam penyaluran bantuan tunai (BTPKLW) kepada pedagang kaki lima dan warung terdiri dari 2 model yaitu, model komunikasi organisasi kepolisian dengan Sat Binmas Polresta Pekanbaru dan model komunikasi Sat Binmas dengan masyarakat penerima bantuan tunai. Dari kedua model komunikasi tersebut proses komunikasi secara langsung sangat berperan dan lebih banyak digunakan dalam menyampaikan informasi yang bertujuan untuk mendata masyarakat yang

berhak mendapatkan bantuan tunai. Model komunikasi tersebut dilakukan secara tatap muka antara komunikator dengan komunikan. Sat Binmas Polresta Pekanbaru sebagai komunikator berperan dalam menyampaikan pesan secara langsung dalam aktivitas penyaluran bantuan tunai kepada masyarakat pedagang kaki lima dan warung. (3) Adapun hambatan dalam pelaksanaan penyaluran bantuan tunai (BTPKLW) hanya sebatas ketepatan data dan keaslian dokumen. Masalah terjadi karena kurangnya pemahaman tentang persyaratan atau adanya kesalahan dalam mengisi formulir pendaftaran, serta adanya dokumen yang palsu atau tidak sah menjadi hambatan dalam proses verifikasi data calon penerima.

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, maka sarannya (1) Dalam kegiatan penyaluran bantuan tunai, seharusnya Sat Binmas Polresta Pekanbaru sebagai komunikator harus lebih memiliki keterampilan dalam berkomunikasi agar penyampaian informasi dapat disampaikan dengan baik. Sehingga dapat mengatasi hambatan tersebut melalui pendekatan yang tepat, seperti menyediakan panduan yang jelas, memberikan bantuan teknis kepada calon penerima, melakukan validasi data yang efektif, dan meningkatkan kerjasama dengan lembaga terkait untuk memperoleh data yang valid. (2) Kepada masyarakat calon penerima bantuan tunai, agar dapat mematuhi semua prosedur yang telah ditetapkan. Pastikan telah memenuhi persyaratan yang diminta dan mengikuti langkah-langkah yang telah dijelaskan untuk memperoleh bantuan tunai. Hal ini akan membantu memastikan kelancaran proses penyaluran bantuan tunai. Setelah menerima bantuan tunai, gunakanlah dengan bijak dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Pastikan bahwa bantuan tersebut digunakan untuk keperluan yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi usaha. (3) Perlu adanya penelitian lebih lanjut terkait model komunikasi. Peneliti menyadari bahwa pendekatan deskriptif kualitatif yang dilakukan belum bisa menggali lebih banyak informasi. Oleh karena itu untuk penelitian dengan tema yang sama bisa menggunakan metode penelitian yang berbeda.

## **DAFTAR REFERENSI**

### **Sumber Buku**

- Armi, Muhammad. (2017). Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cangara, Hafies. (2016). Pengantar Ilmu komunikasi. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. (2015). Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi. Bandung: Citra Aditia Bakti.
- Firmansyah & Syamsudin. (2016). Organisasi dan Manajemen Bisnis. Yogyakarta: Ombak.
- Hardjana, Andre. (2016). Komunikasi Organisasi, Strategi dan Kompetensi. Jakarta: Kompas

Media Nusantara.

Karyaningsih, P.D. (2018). Ilmu Komunikasi. Yogyakarta: Samudra Biru.

Mulyana, Deddy. (2016). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nurudin. (2017). Ilmu Komunikasi: Ilmiah dan Populer. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. (2016). Perilaku Organisasi Edisi 16. Jakarta : Salemba Empat.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.

### **Sumber Skripsi dan Jurnal**

Bambang A.S, (2014). Perbedaan Model dan Teori dalam Ilmu Komunikasi. Jurnal Humaniora, 5(2), 1153-1160.

Desi Anggraini, (2020). Model Komunikasi Humas Kepolisian Resort (Polres) Kabupaten Pelalawan dalam Meningkatkan Citra Kinerja Kepolisian di Kalangan Masyarakat. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Nanang Satria, (2013). Model Komunikasi Humas Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir Dalam Menyebarkan Informasi Pembangunan Kepada Masyarakat Kecamatan Bangko. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Sri Handayani, (2021). Model Komunikasi Organisasi di Dinas Sosial Kabupaten Enrekang. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Zamzami & Sahana, W. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi. Journal Educational Research and Social Studies, 2(1), 25.

Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Mekanisme Bantuan Tunai Pedagang Kaki Lima dan Warung yang disalurkan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Nomor:Kep/1212/IX/2021.