

**IMPLEMENTASI STRATEGI HUMAS KEPOLISIAN RESOR (POLRES)
PONOROGO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK SURAT IJIN MENGENEMUDI (SIM)**

SKRIPSI



Oleh:

SUKMA ARUM PRAGMANGESTI

NIM 17240589

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

**IMPLEMENTASI STRATEGI HUMAS KEPOLISIAN RESOR (POLRES)
PONOROGO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas Akhir Dan
Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Dalam Ilmu Sosial Dan
Ilmu Politik Di Jurusan
Ilmu Komunikasi



Oleh:

SUKMA ARUM PRAGMANGESTI

NIM 17240589

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

HALAMAN LOGO



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh Sukma Arum Pragmangesti / 17240589 ini,
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, Januari 2022

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Eli Purwati, S.Pos., M.Ikom
NIDN.0792088201


Krisna Megantari, S.Sos., M.A
NIDN.0724048604

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh SUKMA ARUM PRAGMANGESTI ini,

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 04 Februari 2022

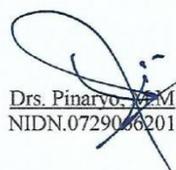
Pukul : 08.00 WIB

DEWAN PENGUJI

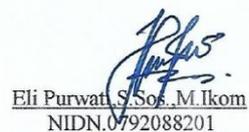
PENGUJI I

PENGUJI II

PENGUJI III


Drs. Pinarvo, M.Pd
NIDN.0729036201


Krisna Megantari, S.Sos., M.A
NIDN.0724048604


Eli Purwati, S.Sos., M.Ikom
NIDN.0792088201

Mengetahui,
Dekan,




AYUB DWI ANGGORO, M.Si, Ph.D
NIK 19860325 201309 12

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Sukma Arum Pragmangesti

Alamat : Dsn. Kanten Rt 01 Rw 02 Ds/Kec. Babadan Kab Ponorogo

NIM : 17240589

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah dengan judul **IMPLEMENTASI STRATEGI HUMAS KEPOLISIAN RESOR PONOROGO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK SIM** adalah observasi, pemikiran dan pemaparan asli yang merupakan hasil karya saya sendiri. Karya ilmiah ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Ponorogo, 9 Februari 2022

Yang menyatakan,



SUKMA ARUM PRAGMANGESTI

MOTTO

"Hidupmu tergantung dirimu sendiri. Mau kau buat seperti apa, semua terserah dirimu sendiri. Tapi setidaknya, jadilah orang yang mulia dan baik untuk dirimu sendiri dan orang lain."



PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua, suami dan adik-adik penulis yang tidak pernah lelah memberi kasih sayang, dukungan, doa dan perhatiannya.

Serta sahabat, teman dan rekan kerja penulis yang setia mendukung dalam pengerjaan skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Strategi Humas Kepolisian Resor Ponorogo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Surat Ijin Mengemudi (SIM)”.

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada

1. Keluarga yang selalu mendukung, mendoakan dan menyayangi tanpa pamrih, Papa, Mama, Hindi dan Raga. Tanpa mereka penulis tidak akan berada di titik sekarang.
2. Kevin Aditya Pratama, suami yang selalu ada 24/7 dalam hidup penulis. Terima kasih untuk support, perhatian dan doanya.
3. Bapak Ayub Dwi Anggoro, M.Si, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Ibu Krisna Megantari, S.Sos., M.A, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
5. Ibu Eli Purwati, S.Sos., M.Ikom, selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat bermanfaat dan membantu dalam proses penyelesaian pembuatan skripsi ini

6. Seluruh dosen pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo telah memberi ilmu yang bermanfaat sejak awal perkuliahan.
7. Sahabat saya, Hani. Terima kasih sudah memberi dukungan penuh dan rela menjadi tempat berkeluh kesah.
8. Teman-teman Prosus Ilkom '17, terima kasih sudah menemani dalam menempuh dunia perkuliahan ini.
9. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah ikut membantu memberikan ilmu-ilmunya yang begitu bermanfaat hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis hanya dapat mendoakan mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan skripsi ini semoga diberikan balas dan rahmat dari Allah SWT. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa sangat diharapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan

Ponorogo, Februari 2022

Penulis

Sukma Arum Pragmangesti

ABSTRAK

Implementasi Strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Surat Ijin Mengemudi (SIM) SUKMA ARUM PRAGMANGESTI

Skripsi ini berjudul Implementasi Strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Surat Ijin Mengemudi (SIM). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah implementasi strategi humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Surat Ijin Mengemudi (SIM). Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang memberikan gejala, fakta, atau kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat penelitian untuk menganalisa kebenaran berdasarkan data yang diperoleh. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan studi pustaka. Pembahasannya dianalisis melalui hasil wawancara, studi pustaka, dan interpretasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yaitu 1 orang Kepala Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo, 1 orang Kepala Bagian SIM Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo, dan 2 orang warga Ponorogo pengguna layanan SIM. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *puposive sampling*, yaitu Humas Kepolisian pada Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo yang sudah bertugas pada bagian pelayanan SIM dan sudah minimal 6 bulan bertugas di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Surat Ijin Mengemudi (SIM) adalah melakukan pembangunan zona intergritas menuju wilayah bebas korupsi, humas dan unit SIM sering berkoordinasi mengenai program-program peningkatan kualitas pelayanan publik yang akan diterapkan pada pelayanan SIM, Humas melaksanakan himbauan dan sosialisasi melalui media cetak dan media *online*, (2) Implementasi strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Surat Ijin Mengemudi (SIM) adalah Humas Polres Ponorogo telah memberikan pelayanan yang terbaik dengan memberikan sarana dan prasarana yang memadai, pelayanan yang ramah, proses yang cepat, biaya yang murah, dan transparan, (3) Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo tidak mengalami kendala-kendala dalam implementasi strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Surat Ijin Mengemudi (SIM).

Kata Kunci: Implementasi, Strategi, Kualitas Pelayanan Publik

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN KETERANGAN JUDUL	ii
HALAMAN LOGO	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kerangka Teori	7
2.1.1 Teori Komunikasi	7
2.1.2 Teori Strategi Humas	11
2.1.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	14
2.2 Rerangka Konsep Penelitian	19
BAB III	20
METODE PENELITIAN	20
3.1 Metode Pendekatan Penelitian	20

3.2 Subjek dan Objek Penelitian	20
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	20
3.4 Teknik Penentuan Informan	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6 Teknik Analisa Data	23
BAB IV	26
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Hasil Penelitian.....	26
4.1.1 Strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Surat Ijin Mengemudi (SIM).....	27
4.1.2 Implementasi Strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Surat Ijin Mengemudi (SIM).....	32
4.1.3 Kendala-kendala dalam Implementasi Strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Surat Ijin Mengemudi (SIM)	36
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	38
4.2.1 Strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Surat Ijin Mengemudi (SIM).....	38
4.2.2 Implementasi Strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Surat Ijin Mengemudi (SIM).....	40
4.2.3 Kendala-kendala dalam Implementasi Strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Surat Ijin Mengemudi (SIM)	42
BAB V.....	44
KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	49