

**STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT SAT INTELKAM POLRESTA
BOGOR KOTA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Universitas Pakuan Bogor**

**ANNISA RIZKY INDRYANA
0441 15 070**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS PAKUAN**

**BOGOR
MEI 2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh :

Nama : Annisa Rizky Indryana
NPM : 0441 15 070
Judul : Strategi Hubungan Masyarakat Sat Intelkam Polresta Bogor Kota Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan Bogor

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Sardi Duryatmo, M.Si.
NIP/NIK: 1.0715 022 649

Pembimbing II : Yogaprasta Adinugraha, M.Si.
NIP/NIK: 1.0641 025 628

Pembaca : Mariana R.A. Siregar, M.I.Kom.
NIP/NIK: 1.1211 053 566

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 18 Mei 2019

Oleh,

Dekan Fakultas,
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya



Dr. Agnes Setyowati H., M.Hum.
NIP/NIK. 1.0596 008 229

Ketua Program Studi,
Ilmu Komunikasi

Muslim, M.Si.
NIP/NIK. 1.0909 048 513

ABSTRAK

ANNISA RIZKY INDRYANA. 044115070. 2019. Strategi Hubungan Masyarakat Sat Intelkam Polresta Bogor Kota Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan: Sardi Duryatmo, M.Si. dan Yogaprasta Adinugraha, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Hubungan Masyarakat Sat Intelkam Polresta Bogor Kota dan menganalisis strategi apa yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian serta mengetahui hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan bagaimana cara mengatasinya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan subyek penelitian yaitu Kepala Sub bagian Humas dan Staf Produk Satuan Inteljen dan keamanan Polresta Bogor Kota. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik keabsahan data ditentukan dengan menggunakan triangulasi sumber dengan teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Humas di Polresta Bogor Kota sebagai berikut: (1) Peran Humas sebagai penasihat ahli yaitu dengan memberikan pelayanan informasi termasuk informasi pelayanan pembuatan SKCK serta mengadakan kegiatan sosialisasi maupun penyuluhan langsung kepada masyarakat. (2) Peran Humas sebagai fasilitator komunikasi yaitu bertugas sebagai mediator informasi dari instansi kepada publiknya. (3) Peran Humas sebagai proses pemecahan masalah yaitu dengan membantu menyelesaikan permasalahan yang di hadapi oleh bagian atau fungsi lain dengan cara menyampaikan informasi tersebut kepada publiknya. (4) Peran Humas sebagai teknisi komunikasi yaitu bertanggung jawab atas pengelolaan media sosial sebagai alat untuk menuangkan segala informasi terkait kepolisian kepada masyarakat. Strategi Humas yaitu: (1) Tahap penyelidikan yaitu permasalahan yang di alami oleh pihak internal dan eksternal mengenai proses pembuatan SKCK. (2) Tahap perencanaan yaitu dengan merencanakan strategi layanan SKCK *Online* untuk memudahkan masyarakat. (3) Tahap aksi dan komunikasi dengan menyampaikan informasi terkait program layanan baru melalui media sosial. (4) Tahap evaluasi yaitu belum efektifnya program SKCK *Online* karena kurangnya sosialisasi. Hambatan yang di alami oleh Humas dan Sat Intelkam yaitu masyarakat masih kurang tanggap dengan adanya media sosial sehingga informasi yang disampaikan tidak dapat diterima oleh masyarakat serta kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai program kerja baru sehingga sampai saat ini program tersebut belum berjalan dengan efektif.

Kata Kunci: *pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, peran humas, strategi humas.*