

**STRATEGI KOMUNIKASI POLRES MOJOKERTO KOTA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA**

SKRIPSI



Oleh:

AUDYA NISA PRAYOGI

NPM. 22043010015

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

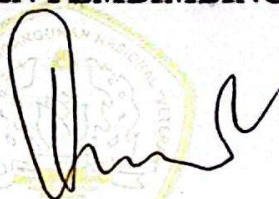
**STRATEGI KOMUNIKASI POLRES MOJOKERTO KOTA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA**

Disusun Oleh:

Audya Nisa Prayogi
NPM. 22043010015

Telah disetujui mengikuti ujian lisan skripsi

DOSEN PEMBIMBING



Dra. Diana Amalia, M.Si
NIP. 196309071991032001

Mengetahui,

DEKAN FISIP



Prof.Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**STRATEGI KOMUNIKASI POLRES MOJOKERTO KOTA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA**

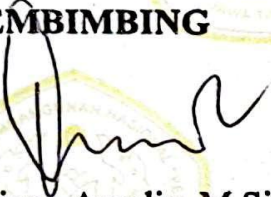
Oleh:

Audya Nisa Prayogi
NPM. 22043010015

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji
Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan
Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur pada tanggal 20 Mei 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING


Dra. Diana Amalia, M.Si
NIP. 196309071991032001

TIM PENGUJI,


Dra. Diana Amalia, M.Si
NIP. 196309071991032001


Sigit Andrianto, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199402052024061001


Heidy Arviani, S.Sos, M.A
NIP. 198511072018032001

Mengetahui
DEKAN FISIBPOL


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Audya Nisa Prayogi
NPM : 22043010015
Angkatan : 2022
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam skripsi ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Juni 2026

Yang Membuat pernyataan


Audya Nisa Prayogi
NPM. 22043010015

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas nikmat dan anugrah dari Allah sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar dan baik yang berjudul " Strategi Komunikasi Polres Mojokerto Kota dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik".

Penulis menyadari bahwa selama proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya masalah dan kendala. Namun bantuan, bimbingan, dan dukungan baik itu secara moral, materiil, dan doa dari berbagai pihak sehingga kendala tersebut dapat teratasi. Tanpa bantuan berbagai dukungan tersebut penulis sadar tidak akan bisa sampai di titik ini sekarang dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, izinkan penulis pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik UPN "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med. Kom selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN "Veteran" Jawa Timur.
3. Dra. Diana Amalia, M.Si selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan arahan dan dukungan dengan penuh kesabaran kepada penulis.
4. Keluarga besar saya, yaitu Ibu, Bapak, Mbak Lavina, Adik Rara, Mbah kung, Mbah Uti yang telah memberikan doa, dukungan, serta motivasi yang luar biasa kepada saya.
5. Ponakan tersayang devanka selalu hadir dengan canda dan tingkah lucunya, menjadi penguat dikala penulis merasa lelah.

6. Teman-teman kuliah “P ingfo” Farah, Ais, Rani, Nesya, Zidan, Anto, Dio, Firo, Zakya, Awa, Sabrina, Faisa” yang menemani penulis dalam proses penelitian ini.
7. Teman-teman SMA hingga saat ini Sony, Esa, Reza, Messa yang menemani penulis dalam proses penelitian ini.
8. FAP yang selalu mensupport penulis dan meyakinkan penulis bahwa mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Polres Mojokerto Kota, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pembaca yang tertarik dengan kajian seputar Strategi komunikasi Institusi Kepolisian

Surabaya, 17 Mei 2026

Audya Nisa Prayogi

ABSTRAK

Institusi kepolisian memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang dilakukan Polres Mojokerto Kota dalam meningkatkan pelayanan prima melalui penerapan proses public relations, komunikasi dua arah, serta upaya membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada kondisi pelayanan kepolisian yang masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti kurang responsifnya petugas, komunikasi yang belum efektif, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian, termasuk Polres Mojokerto Kota. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pihak kepolisian serta masyarakat yang menerima pelayanan di Polres Mojokerto Kota. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Polres Mojokerto Kota dilakukan melalui tahapan public relations, yaitu identifikasi kebutuhan masyarakat, perencanaan program komunikasi, pelaksanaan pelayanan publik, dan evaluasi program. Dalam pelaksanaannya, Polres Mojokerto Kota menerapkan komunikasi dua arah melalui media sosial, pelayanan langsung, kegiatan sosial, dan forum komunikasi masyarakat. Strategi tersebut mampu meningkatkan transparansi, responsivitas pelayanan, serta memperkuat citra positif dan kepercayaan masyarakat terhadap Polres Mojokerto Kota.

Kata Kunci: Public Relations, Pelayanan Prima Institusi Kepolisian, Komunikasi Dua Arah

ABSTRACT

The police force plays a role in providing services, particularly to the community. This study aims to analyze the communication strategies employed by the Mojokerto City Police to improve service excellence through the implementation of public relations processes, two-way communication, and efforts to build good relationships with the community. The background of this study is based on the current condition of the community, which receives inadequate service from the police; in practice, various service issues are still encountered, such as unresponsive officers, ineffective communication, and the public's limited understanding of service procedures within the police department. These conditions can affect the level of public trust in police institutions, including the Mojokerto City Police Department. Therefore, an appropriate communication strategy is needed to improve excellent service to the community. This study employs a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. Informants in this study consist of police personnel and members of the community who are involved with or receive services from the Mojokerto City Police Department Mojokerto City Police. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the communication strategy of the Mojokerto City Police is carried out through a public relations process that includes ideas

Keywords: Public Relations, service excellent, Two-Way Communication

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Strategi Komunikasi	21
2.2.2 Strategi Komunikasi Humas Institusi Kepolisian.....	23
2.2.3 <i>Public Relations</i> Institusi Kepolisian.....	25
2.2.3.1 Fungsi Public Relations	27
2.2.3.2 Proses <i>Public Relations</i>	28
2.2.4 Kepercayaan Publik Institusi Kepolisian.....	30
2.2.4.1 Unsur- Unsur Kepercayaan Publik	36
2.3 Kerangka Berpikir	40

BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Definisi Konseptual	42
3.2.1 Strategi Komunikasi Humas Polres Mojokerto Kota	42
3.2.2 Kepercayaan Publik	44
3.3 Unit Analisis	46
3.4 Informan Penelitian	46
3.5 Lokasi Penelitian	47
3.6 Metode Pengumpulan Data	48
3.7 Teknik Analisis Data.....	49
3.7.1 <i>Data Reduction</i> (Reduksi Data).....	50
3.7.2 <i>Data Display</i> (Penyajian Data)	50
3.7.3 <i>Conclusion Drawing/Verification</i> (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi).....	51
3.8 Triangulasi Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian dan Penyajian Data	53
4.1.1 Profil Singkat Polres Mojokerto Kota	53
4.1.2 Visi dan Misi Polres Mojokerto Kota.....	55
4.1.3 Identitas Informan Penelitian.....	57
4.1.4 Program Kegiatan dan Pelayanan Polres Mojokerto Kota	59
4.2 Penyajian dan Analisis Data	60
4.2.1 Identifikasi Lapangan sebagai Dasar Pelaksanaan Program	62
4.2.1.1 Melakukan Riset Melalui Media yang Dimiliki untuk Menentukan Skala Prioritas Kegiatan.....	63
4.2.1.2 Mengamati dan Berdialog dengan Masyarakat Sebagai Dasar Perumusan Program	64
4.2.1.3 Menyusun Perencanaan Berdasarkan Aduan Masyarakat	65
4.2.1.4 Pemetakan Masalah Social Sebagai Dasar Untuk Penyusunan Program Kegiatan	67
4.2.2 Perencanaan dan Penyusunan Program Kegiatan.....	68

4.2.2.1 Menyusun Konsep Dasar Kegiatan dengan Tim Internal Melalui Rapat Analisis dan Evaluasi.....	69
4.2.2.2 Penyusunan Program Didasarkan Pada Fakta Dilapangan dan Disesuaikan dengan HTCK.....	72
4.2.2.3 Penentuan Lokasi dan Tujuan Program Sesuai dengan Skala Prioritas	73
4.2.2.4 Penetapan Media Planing untuk Publikasi Dilaksanakan Sebelum Kegiatan	74
4.2.2.5 Pentingnya Penetapan Media Partner Agar Publikasi Tepat Sasaran	76
4.2.3 Implementasi dan Komunikasi Program Kegiatan Polres Mojokerto Kota.....	78
4.2.3.1 Komunikasi dalam Mengajak Masyarakat untuk Berpartisipasi pada Program Kegiatan.....	79
4.2.3.2 Bentuk Kegiatan Polres Mojokerto Kota dalam meningkatkan Kepercayaan Publik	82
4.2.3.3 Melakukan Kolaborasi dengan Organisasi Masyarakat Setempat dalam Menjalankan Program	87
4.2.3.4 Melakukan Publikasi Kegiatan Sebagai Bentuk Transparansi, Akuntabilitas Serta Kepercayaan Public Disemua Media	88
4.2.4 Evaluasi Program Kegiatan untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik Secara Rutin.....	90
4.2.4.1 Survei Berkala sebagai Upaya Mengukur Keberhasilan Program Polres Mojokerto Kota	92
4.2.4.2 Antusias Masyarakat Sebagai Indikator dalam Mengukur Keberhasilan Kegiatan	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran	98
5.2.1 Saran Akademis	99
5.2.2 Saran Praktis	99

DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	104
RIWAYAT HIDUP	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 4. 1 Rapat Analisis dan Evaluasi	70
Gambar 4. 2 Pelaksanaan Program Jumat Curhat	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Interview Guide</i>	104
Lampiran 2. Transkrip Wawancara	112
Lampiran 3. Dokumentasi.....	128
Lampiran 4. Lembar Bimbingan Skripsi.....	129