

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan, mengenai *Strategi Komunikasi Polres Mojokerto Kota dalam Meningkatkan pelayanan prima*, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan yakni komunikasi dua arah atau *two way symmetrical*, yang mana kepolisian Polres Mojokerto Kota, dalam melaksanakan perencanaan program, program dilaksanakan hingga evaluasi melibatkan masyarakat, adanya dialog diskusi dengan masyarakat, menjadikan Polres Mojokerto Kota ini dapat dekat dengan masyarakat dan dalam hal ini kepercayaan public bisa terbangun melalui program yang dijalankan .

Strategi komunikasi yang dijalankan secara sistematis dan mencakup tahapan utama dalam proses public relations, yaitu *fact finding, planning, taking action and communication*, serta *evaluation*.

Pada tahap pencarian fakta (*fact finding*), Polres Mojokerto Kota telah melakukan identifikasi pelaksanaan program terhadap kebutuhan dan permasalahan masyarakat dengan melakukan riset melalui media yang dimiliki seperti web, media social Instagram, tik-tok untuk menentukan skala prioritas dari kegiatan, lalu adanya kegiatan dialog langsung dengan masyarakat juga menjadi proses penentuan ew` fakta dilapangan, adanya penyusunan berdasarkan aduan masyarakat dari call center. Serta pemetakan masalah social lainnya untuk menyusun program kegiatan

Hal ini menjadi dasar dalam merumuskan program yang relevan dengan kondisi sosial masyarakat.

Pada tahap perencanaan (*planning*), Polres Mojokerto Kota dalam merancang dan menyusun strategi komunikasi dengan memetakan masalah social yang dilihat dari proses sebelumnya yaitu fact finding, adanya perencanaan konsep dasar dengan tim internal, dan peyusunan program pada Polres Mojokerto Kota ini did asarkan pada fakta dan tetap disesuaikan dengan HTCK (Hubungan tata cara kerja), serta penentuan lokasi kegiatan ini berdasarkan skala prioritas wilayah mana yang tepat untuk dijalankannya sebuah program, penetapan media planing untuk publikasi dilaksanakan sebelum kegiatan, serta media partner agar yang dipublikasikan tepat sasaran.

Pada tahapan implementasi (*taking action and communication*), Polres Mojokerto Kota melaksanakan berbagai bentuk kegiatan seperti program Jumat Curhat, Police Go to School, Polkanak / Polisi Sahabat Anak, Apel Ojol, Gowes Menyapa, Pelayanan Publik yang sebelumnya juga dilakukan komunikasi untuk mengajak masyarakat dalam berpartisipasi pada program kegiatan dan adanya kolaborasi dengan organisasi yang ada dimasyarakat. Serta melakukan publikasi melalui media sosial dan media massa, hal ini menunjukkan adanya upaya komunikasi yang baik serta pemanfaatan media digital untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada institusi kepolisian.

Pada tahapan evaluasi (*evaluation*), Polres Mojokerto Kota melakukan penilaian terhadap program melalui evaluasi internal dan feedback dari masyarakat.

Untuk melihat evaluasi ini Polres Mojokerto Kota ini mempunyai laman survei yang dilaksanakan secara berkala dan menjadi ukuran dalam melihat keberhasilan sebuah program.

Dalam pelaksanaan programnya, Polres Mojokerto Kota juga menjalin kolaborasi dengan berbagai organisasi masyarakat, tokoh agama, serta instansi terkait untuk memperkuat efektivitas komunikasi. Kolaborasi ini berperan penting dalam meningkatkan legitimasi pesan serta memperluas partisipasi masyarakat dalam program yang dijalankan.

Antusiasme masyarakat menjadi indikator penting dalam melakukan perbaikan program secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, strategi komunikasi yang dilakukan oleh Polres Mojokerto Kota terbukti mampu meningkatkan kepercayaan publik, yang ditunjukkan melalui meningkatnya partisipasi masyarakat, hubungan yang lebih harmonis antara kepolisian dan masyarakat, serta persepsi positif terhadap kinerja institusi. Meski demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kurang optimalnya sistem evaluasi yang terstandar.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan peneliti kepada Polres Mojokerto Kota agar program yang dilakukan dapat lebih maksimal dalam melaksanakan kegiatan:

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan rujukan dalam pengembangan studi Ilmu Komunikasi pada kajian kehumasan. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki sejumlah keterbatasan, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian, tidak hanya pada satu institusi kepolisian, tetapi juga membandingkan dengan institusi lain guna memperoleh perspektif yang lebih luas mengenai strategi komunikasi dalam meningkatkan pelayanan prima pada institusi kepolisian.

5.2.2 Saran Praktis

1. Peneliti menyarankan Polres Mojokerto Kota diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas strategi komunikasi dengan memperkuat pendekatan komunikasi dua arah yang lebih interaktif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
2. Perlu adanya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya di bidang humas atau komunikasi dan pengelolaan media digital, agar publikasi program dapat dilakukan secara lebih profesional dan efektif.
3. Selain itu, peneliti menyarankan Polres Mojokerto Kota untuk mengembangkan sistem evaluasi yang lebih terstruktur dan terukur, seperti penggunaan survei kepuasan masyarakat secara rutin, berkala untuk mengukur tingkat kepercayaan publik secara kuantitatif. Serta pada web resmi Polres Mojokerto Kota tidak selamanya laman aduan itu dibuka, ada batas masa yang dibuat, yang mana hal tersebut sebaiknya untuk dibuka untuk mendukung proses transparansi dengan masyarakat.