



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

27%

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author:	Widi Mardiyani Sitanggang	SIMILARITY INDEX
Assignment title:	JURNAL	
Submission title:	STRATEGI KOMUNIKASI SENTRAL PELAYANAN KEPOLISIAN TE...	
File name:	Jurnal_Widi_M_Sitanggang_310723	Wakil Dekan Bidang Akademik
File size:	54.6K	
Page count:	12	
Word count:	3,915	
Character count:	26,479	
Submission date:	26-Jul-2023 08:17AM (UTC+0700)	Dr. Phil. I Ketut Gunawan, M.A
Submission ID:	2136857224	NIP.19631222 199002 1 001



eJournal Ilmu Komunikasi, 11 (24) 2023: 14-25
ISSN 2502 - 5061 (Cetak), ISSN 2502 - 507X (Online), ejournal.ikom.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2023

STRATEGI KOMUNIKASI SENTRAL PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT KOTA BONTANG

Widi Mardiyani Sitanggang¹, Ainun Nimatu Rohmah²

Abstrak

Strategi komunikasi sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat di unit-unit kerja Polri, salah satunya Sentral Pelayanan Terpadu (SPKT). Dalam memberikan pelayanan, penerapan strategi komunikasi yang tepat merupakan salah satu penentu keberhasilan karena sentral pelayanan kepolisian terpadu merupakan gerbang utama dari kepolisian dalam menangani semua pengaduan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana strategi komunikasi SPKT Polres Bontang dalam memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat kota Bontang. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif, sumber data menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan kepolisian diunit SPKT kepada masyarakat saat ini belum berjalan sebagaimana fungsi dan aturan yang telah ditetapkan karena masih ditemukan berbagai keluhan yang berasal dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT. Berdasarkan 5 tahapan strategi komunikasi dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi belum sepenuhnya berhasil.

Kata Kunci: Kepolisian, Masyarakat, Komunikasi

PENDAHULUAN

Setiap manusia saling membutuhkan dan saling bekerja sama dalam kehidupan. Manusia juga memerlukan orang yang dapat memberikan pelayanan terhadap kebutuhan yang berkelanjutan. Sementara itu, pelayanan tidak mungkin terwujud tanpa adanya suatu organisasi yang membangun sebuah pelayanan tersebut. Salah satu institusi yang memiliki tugas pokok melayani masyarakat adalah Kepolisian Republik Indonesia (Polri).

Sebagai penyelenggara negara, Polri memiliki tujuan untuk mewujudkan masyarakat madani yang menjunjung nilai hukum, moral dan etika, demokrasi.

¹Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman.

Email : widsitanggang1212@gmail.com

²Dosen/Dosen Pembimbing dan Staff Pengajar Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik