



**UPAYA PENINGKATAN EFEKTIVITAS PELAYANAN
ONLINE DI SKCK POLRES SEMARANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan pada Program Studi Informasi dan Hubungan Masyarakat
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang

Oleh:

Shafira Innayah Putri

40020620650076

**PROGRAM STUDI INFORMASI DAN HUMAS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan sebenarnya, penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini disusun tanpa mengambil bahan hasil karya ilmiah baik untuk memperoleh suatu gelar sarjana atau diploma yang sudah ada di universitas lain maupun hasil karya ilmiah lainnya. Penulis juga menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak mengambil bahan dari publikasi atau tulisan orang lain kecuali yang sudah disebutkan dalam rujukan dalam Daftar Pustaka. Penulis bersedia menerima sanksi jika terbukti melakukan plagiarisme/penjiplakan.

Nama : Shafira Innayah Putri

NIM : 40020620650076

Tanda Tangan :



Hari/Tanggal : 28 Agustus 2024

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

UPAYA PENINGKATAN EFEKTIVITAS PELAYANAN *ONLINE* DI SKCK POLRES SEMARANG

Oleh

Shafira Innayah Putri

40020620650076

Semarang, 4 September 2024

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing



Dr. Yanuar Luqman S.Sos., M.Si.

NIP. 197601302003121002

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :
Nama : Shafira Innayah Putri
NIM : 40020620650076
Program Studi : D4 Informasi dan Hubungan Masyarakat
Judul Tugas Akhir : Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan
Online di SKCK Polres Semarang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Informasi dan Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Pembimbing	: Dr. Yanuar Luqman S.Sos., M.Si.	()
	NIP. 197601302003121002	
Penguji 1	: Nur Laili Mardhiyani S.I.Kom., M.I.Kom.	()
	NIP. 1990 03172019032014	
Penguji 2	: Jazimatul Husna S.IP., M.IP.	()
	NIP. 198204252018072001	

Semarang, 23 September 2024
Ketua Prodi Informasi dan Humas


Dra. Sri Indrahti, M. Hum
NIP. 196602151991032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Long story short, just do it”

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. *Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat-Nya kepada penulis juga seluruh umat manusia*
2. *Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan saya dan berjuang untuk dapat menyekolahkan hingga ke perguruan tinggi*
3. *Segenap civitas akademik Universitas Diponegoro dan para dosen yang berdedikasi tinggi untuk selalu menghasilkan lulusan terbaik*

Shafira Innayah Putri

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, petunjuk, dan pertolongan-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan *project* tugas akhir ini dengan baik dan tanpa hambatan yang berarti. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis juga tidak lupa berterima kasih atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah berkontribusi sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Ani dan Bapak Umar Dani, kedua orang tua yang penulis sayangi. Terima kasih untuk segala doanya, terima kasih tidak pernah membatasi mimpi penulis dan selalu membantu mewujudkannya, mendukung, juga percaya dengan apa yang penulis lakukan selama ini
2. Kakak penulis, Zhafran Luhur Pakerti yang selalu memberikan motivasi dan membantu penulis dalam segala hal
3. Ibu Dra. Sri Indrahti, M.Hum selaku Ketua Program Studi S.Tr Informasi dan Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan motivasi kepada penulis sebagai mahasiswa semester akhir
4. Mas Dr. Yanuar Luqman, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing penulis yang telah bersedia memberikan waktunya untuk mengarahkan dan membantu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan *project* tugas akhir ini dengan baik
5. Mbak Nur Laili Mardhiyani S.I.Kom., M.I.Kom. dan Mbak Jazimatul Husna S.IP., M.IP. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran serta arahan kepada penulis dalam proses menyelesaikan tugas akhir ini
6. Bapak AKP Sulistyono selaku Kanit Intelkam Polres Semarang dan seluruh anggota Intelkam Polres Semarang yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis sehingga *project* tugas akhir dapat terlaksana dengan lancar

7. Deva Palevi Akbar yang tulus menemani dan bersedia untuk mendengarkan keluh kesah penulis selama ini
8. Fathania, Syannin, dan Rindiani teman sejak di bangku sekolah yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama proses mengerjakan *project* tugas akhir ini hingga penulis dapat menyelesaikannya
9. Mustika Maharani dan Assyifa Putri yang sudah saling mendukung dan menjadi teman terbaik selama penulis berkuliah di Inhum
10. Jeffany Sitepu dan Wedha yang selalu membantu penulis, kalian adalah teman bertukar pikiran terbaik selama penulis mengerjakan tugas akhir ini
11. Terakhir dan yang terpenting, terima kasih kepada saya sendiri karena sudah berjuang melewati semua ini dalam keadaan apa pun, saya bangga kepada diri saya sendiri yang sudah bisa menyelesaikan tugas akhir ini meskipun penuh lika-liku.

Semarang, 28 Agustus 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini yang berjudul Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan *Online* di SKCK Polres Semarang. Penulis juga berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi untuk membantu kelancaran dari *project* tugas akhir dan penulisan tugas akhir ini, terutama kepada pihak Sat Intelkam Polres Semarang yang sudah bersedia menjadi klien pada *project* tugas akhir ini serta memberikan kepercayaan dan kesempatan kepada penulis. Tak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada Dr. Yanuar Luqman S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing karena telah memberikan ilmu dan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan *project* tugas akhir ini.

Tugas akhir ini membahas tentang bagaimana pelayanan *online* di SKCK Polres Semarang menjadi lebih efektif melalui e-modul panduan serta tahapan produksinya. Melalui adanya *project* tugas akhir ini akan menjadi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan dan mendapat gelar Sarjana Terapan pada program studi Informasi dan Hubungan Masyarakat, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Selain itu, *project* ini juga bertujuan untuk menambah pengetahuan baru dan wawasan pada bidang ilmu kehumasan.

Tugas akhir ini akan diuraikan menjadi lima BAB pembahasan yang akan terdiri sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN. Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah dari *project* yang akan dibuat, yaitu SKCK Polres Semarang sebagai bagian dari pelayanan yang dilakukan oleh pihak kepolisian kepada masyarakat. Adanya perubahan permohonan SKCK *Online* dari web ke aplikasi belum sepenuhnya informasi tersebut diketahui. Maka dari itu perlu adanya produk pembantu baru agar pelayanan khususnya secara *online* lebih efektif melalui e-modul panduan yang akan dibuat.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA. Pada bab ini akan membahas kajian pustaka serta penjabaran karya ilmiah terdahulu yang relevan dengan tugas akhir penulis.

BAB III METODE. Pada bab ini akan menjelaskan dari alur pembuatan *project* tugas akhir, mulai dari tahapan riset hingga tahapan produksi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN. Pada bab ini membahas mengenai hasil analisis dan hasil produk yang telah diproduksi dalam *project* tugas akhir ini.

BAB V PENUTUP. Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran yang dituliskan oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini belum sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai dan menerima saran, masukan, atau kritik yang membangun. Penulis juga berharap bahwa tugas akhir ini dapat berguna bagi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Semarang, 14 Mei 2024

Penulis

ABSTRAK

Produksi e-modul panduan penggunaan Polri Super App dilakukan dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan online di SKCK Polres Semarang. E-modul ini dirancang untuk memfasilitasi pemohon dalam memahami proses pengajuan SKCK secara *online*, mulai dari langkah-langkah pengisian hingga metode pembayaran yang tersedia. Dengan desain yang menarik dan tata letak yang sederhana, e-modul ini diharapkan dapat menjadi petunjuk bagi para pomohon agar mengurangi kesalahan dalam pengisian formulir. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi e-modul ini berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan SKCK secara *online* di Polres Semarang.

Kata Kunci: E-Modul, Pelayanan *Online*, Polri Super App, SKCK Polres Semarang

ABSTRACT

The production of an e-module for using the Polri Super App was carried out to increase the effectiveness of online services at the Semarang Police SKCK. This e-module is designed to provide the applicants with an understanding of the online SKCK application process, starting from the filling steps to the available payment methods. With an attractive design and simple layout, to be expected that this e-module can be a guide for applicants to reduce errors in filling out forms. The results of this research show that the implementation of this e-module has succeeded in increasing the efficiency of online SKCK services at the Semarang Police.

Keywords: *E-Module, Online Services, Polri Super App, SKCK Polres Semarang*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	7
1.5 Luaran	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Manajemen <i>Public Relations</i>	9
2.2.2 Pelayanan <i>Online</i>	10
2.2.3 Produksi Media <i>Public Relations</i>	11
2.2.4 E – Modul.....	12
2.2.5 Desain Grafis.....	12
2.2.6 Polri Super App.....	15
BAB III METODE.....	18
3.1 Riset	18
3.1.1 Jenis Penelitian.....	18

3.1.2	Teknik Pengumpulan Data	19
3.1.3	Metode Analisis Data	20
3.2	Metode Produksi	22
3.2.1	Pra Produksi	22
3.2.2	Produksi	23
3.2.3	Pasca Produksi	23
3.3	Konsep Penciptaan Karya	23
3.4	Profil Klien.....	24
3.5	Segmentasi dan Target Sasaran	25
3.6	Bagan Alur Pembuatan	25
3.7	Rancangan Karya	26
3.8	Tata Cara Pembuatan	31
3.9	Proses Pengujian	35
3.10	Linimasa Pelaksanaan.....	36
3.11	Rancangan Anggaran Dana.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Analisis Hasil	37
4.2	Proses Pembuatan Karya Bidang	39
4.2.1	Pra Produksi	39
4.2.2	Produksi	40
4.2.3	Pasca Produksi	43
4.3	Hasil Karya Bidang.....	46
4.4	Review Karya Bidang.....	53
BAB V PENUTUP.....		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN.....		59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Website</i> skck.polri.go.id (https://skck.polri.go.id/)	3
Gambar 2.1 Halaman Utama Polri Super App	16
Gambar 3.1 Palet Warna Desain E-modul	27
Gambar 4.1 Proses Desain Modul	41
Gambar 4.2 Proses Pembuatan E-Modul	42
Gambar 4.3 Pembuatan <i>Link</i> Bitly	43
Gambar 4.4 <i>Dummy</i> E-Modul	44
Gambar 4.5 Hasil E-Modul di Link WhatsApp	46
Gambar 4.6 Hasil E-Modul di Sorotan Instagram	46
Gambar 4.7 Perbandingan Rancangan dan Hasil Desain Cover Depan	47
Gambar 4.8 Rancangan Isi E-modul	48
Gambar 4.9 Hasil Desain Isi E-modul	49
Gambar 4.10 Perbandingan Rancangan dan Hasil Desain Cover Belakang	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rancangan Karya Bidang.....	27
Tabel 3.2 Langkah-langkah Pembuatan Karya Bidang.....	31
Tabel 3.3 Lini Masa Pelaksanaan.....	36
Tabel 3.4 Rancangan Anggaran Dana.....	36