



KOMUNIKASI KEBIJAKAN POLDA JAWA TENGAH

DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

EIDEL AZRA ZAHIDAH

14020220140053

Dosen Pembimbing :

- 1. Retna Hanani S.Sos., MPP.**
- 2. Dr. Dra. Kismartini M.Si.**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Kebijakan Polda Jawa Tengah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik

Nama Penyusun : Eidel Azra Zahidah

NIM : 14020220140053

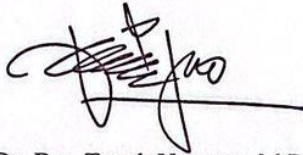
Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 27 September 2024

Dekan

Wakil Dekan I



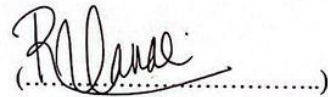
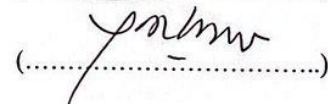
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196408271990011001



S. Rouli Manalu, Ph. D.
NIP. 198209282005012001

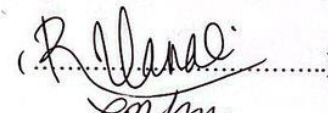
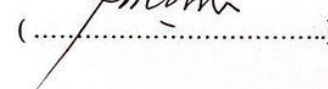
Dosen Pembimbing :

1. Retna Hanani S.Sos., MPP.
2. Dr. Dra. Kismartini, M.Si


(.....)

(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dr. Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si
2. Retna Hanani S.Sos., MPP.
3. Dr. Dra. Kismartini, M.Si


(.....)

(.....)

(.....)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan dilengkapi dengan jurnal 1 bendel



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
Tembalang Semarang KodePos 50275
Tel./Faks. (024) 74005407
www.fkip.undip.ac.id | email: fkip[at]undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Eidel Azra Zahidah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020220140053
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 29 Januari 2002
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Komplek Perumahan TNI AD Kopassus Rt.05/004 Kel. Cijantung
Kec. Pasar Rebo, Jakarta Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :
Komunikasi Kebijakan Polda Jawa Tengah dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain
dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji
kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah
saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa
pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang
saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran
serta tanggung jawab.

Semarang, 29 Agustus 2024

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Retna Hanani, S. Sos., MPP.

Pembuat Pernyataan,

Eidel Azra Zahidah

Ketua Program Studi

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

MOTTO

“(Ingatlah) ketika kamu memohon pertolongan kepada Tuhanmu, lalu Dia mengabulkan(-nya) bagimu (seraya berfirman), “Sesungguhnya Aku akan mendatangkan bala bantuan kepadamu berupa seribu malaikat yang datang berturut-turut.”
QS. Al-Anfal: 9

“Bayangkanlah harapan-harapan Anda dengan penuh rasa syukur, seakan-akan Anda sudah menerimanya. Dengan demikian, Anda akan menerimanya segera.”
Dalam buku *The Secret* karya Rhonda Byrne

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."
QS. Al-Insyirah: 5-6

HALAMAN PERSEMBAHAN

Perjalanan skripsi yang telah diselesaikan ini membawa rasa puji syukur yang mendalam, saya menyadari bahwa skripsi tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa peran dan dukungan dari berbagai pihak termasuk diri saya sendiri. Rasa terima kasih dan puji syukur tidak pernah berhenti kepada Allah SWT dengan segala rencana baiknya yang selalu ada untuk saya dalam keadaan susah, sedih, tak tenang, maupun senang selama saya menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah mengirimkan pertolongan kepada saya melalui pihak-pihak yang sengaja dipertemukan untuk saya selama awal perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir skripsi. Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Mama, Ayah, Adek Early Alesha Zahidah yang telah senantiasa mendukung serta mendoakan saya dalam perjalanan skripsi dalam masa perkuliahan ini. Terima kasih selalu memastikan keadaan saya diperantauan, terima kasih segala usahanya untuk selalu memberikan yang terbaik dan menghibur saya, terima kasih sudah pergi ke Semarang untuk mengunjungi saya saat ada dititik itu, terima kasih sudah menjadi keluarga yang hangat dan menenangkan.
2. Kiriman doa serta rasa terima kasih saya teruntuk Alm. Munasib bin Rono Raji dan Almh. Siti Hamah. Terima kasih kepada mbah bapak dan mbah mama yang telah menjaga dan menemani masa kecil saya dan membentuk pribadi ini saat masa sekolah, sehingga saya dapat mencapai titik ini. Raga mereka sudah lama pergi, tetapi mbah akan terkenang serta mengiringi perjalanan saya selalu.

3. Keluarga Besar Alm. Engkong Sapri & Nenek Nyai, terima kasih atas segala dukungan dan doanya.
4. Adik-adik sepupu saya, Lula, Fadhil, Juan, Raisa, Loli, serta semua sepupu yang terlalu banyak untuk disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa terima kasih, skripsi ini dipersembahkan untuk kalian yang saya harap dapat menjadi contoh baik serta memberikan semangat untuk adik-adik meraih pencapaian yang lebih besar.
5. Polda Jawa Tengah sebagai tempat penelitian saya yang jauh dari apa yang orang-orang katakan. Terima kasih sudah mempermudah penelitian saya, terima kasih keterbukaannya menjawab pertanyaan dan keingintahuan saya yang besar, terima kasih ketersediaannya untuk dihubungi kapanpun saya butuh bantuan.
6. Dosen pembimbing skripsi, dosen pembimbing sempro, Kaprodi serta Tendik yang dengan sabar membantu saya menyelesaikan dan mencapai tujuan dari perjalanan ini.
7. Teman dekat dari SMP yang meluangkan waktunya ke Semarang maupun yang bersedia mendengarkan cerita saya ditengah kesibukannya. Rekan-rekan seperjuangan dari Jakarta yang menemani sampai skripsi ini selesai, semoga Allah SWT senantiasa memudahkan segala urusan. Rekan-rekan yang menemani saya melakukan penelitian kesana kemari berulang kali, terima kasih atas waktunya semoga Allah SWT balas segala kebaikan. Serta rekan-rekan KKN yang hadir mewarnai perjalanan akhir semester saya menjadi lebih berarti.

ABSTRAK

Komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan Polri penting untuk mencapai tujuan dan meningkatkan kepercayaan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi kebijakan yang diterapkan oleh Polda Jawa Tengah dalam meningkatkan kepercayaan publik dan menganalisis faktor penghambat komunikasi kebijakan di Polda Jawa Tengah. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini melihat proses komunikasi kebijakan Bidang Humas Polda Jawa Tengah ditinjau dari tiga kriteria, transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Proses komunikasi kebijakan Bidang Humas Polda Jawa Tengah belum sepenuhnya dapat meningkatkan kepercayaan publik. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh adanya penyimpangan dan perbedaan pemahaman terkait kejelasan informasi yang ditransmisikan Bidang Humas Polda Jawa Tengah. Faktor yang menghambat komunikasi kebijakan Polda Jawa Tengah pada kurangnya keterampilan teknis anggota Bidang Humas Polda Jawa Tengah serta adanya sikap menghindari tanggung jawab, adanya pandangan masyarakat yang sulit percaya terhadap kepolisian, serta terbatasnya kemampuan komunikator maupun komunikan dalam penyampaian dan pemahaman pesan. Saran dari penelitian ini adalah meningkatkan keterampilan dan kemampuan anggota kepolisian dalam komunikasi kebijakan, memperbaiki kualitas mutu anggota Polri untuk tidak lagi melakukan penyimpangan sehingga informasi yang disampaikan tidak terhalang citra buruk Polri, meningkatkan komunikasi dua arah supaya pemahaman informasi komunikan dan komunikator pada komunikasi kebijakan Polda Jawa Tengah dalam meningkatkan kepercayaan publik dapat optimal.

Kata Kunci: Komunikasi Kebijakan, Polri, Kepercayaan Publik.

ABSTRACT

Communication in the implementation of police policies is important to achieve goals and enhance public trust. This research will examine how policy communication in the implementation by the Central Java Police in enhancing public trust and to examine the factors that hinder policy communication within the Central Java Police. The research method uses a qualitative approach that is descriptive in nature. The results of this research examine the communication process of the Public Relations Sector of the Central Java Police based on three criteria: transmission, clarity, and consistency. The communication process of the Public Relations sector of the Central Java Police has not fully succeeded in enhancing public trust. This stems from deviations and differences in understanding regarding the clarity of information conveyed by the Public Relations Division of the Central Java Police. Factors that hinder policy communication by the Central Java Police include a lack of technical skills among members of the Public Relations Division, a tendency to avoid responsibility, public perception that makes it difficult to trust the police, and limited capabilities of both the communicator and the audience in conveying and understanding messages. The recommendations from this study are to enhance the skills and abilities of police members in policy communication, improve the quality of police personnel to prevent deviations so that the information conveyed is not obstructed by the negative image of the police, and encourage two-way communication to ensure that the understanding of information between the communicator and the audience in the policy communication of the Central Java Police can optimally enhance public trust.

Keywords: Policy Communication, Police, Public Trust.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, ridho dan karunia-Nya Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Pengerjaan Skripsi dengan judul “Komunikasi Kebijakan Polda Jawa Tengah dalam meningkatkan Kepercayaan Publik” diberikan kemudahan serta kelancaran untuk diselesaikan sebagai salah satu syarat dalam untuk menyelesaikan Pendidikan S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mendeskripsikan komunikasi kebijakan yang diterapkan Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Tengah terutama Bidang Hubungan Masyarakat dalam meningkatkan kepercayaan publik. Pada proses penulisan skripsi, penulis memperoleh banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang selalu ada dan memberikan pertolongan kepada penulis dalam berbagai keadaan.
2. Kedua orang tua penulis, Ayah Massuri dan Mama Hanik Chumayah, serta adik penulis Early Alesha Zahidah yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan terbaik berupa moral dan juga materi.
3. Bapak Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik K. Rembang Universitas Diponegoro.
4. Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP. selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi dan Dosen Wali yang telah memberikan waktu, arahan, ilmu, saran, nasihat, dan segala perhatian kepada penulis dari semester awal hingga penyelesaian skripsi.
5. Ibu Dr. Dra. Kismartini, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Kedua Skripsi yang telah memberikan waktu, arahan, ilmu, saran, nasihat, segala perhatian

dan dukungan sebagai bekal dalam menyelesaikan skripsi.

6. Ibu Dr. Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan ilmu kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
7. Bapak Kombes Pol Satake Bayu Setianto, S.IK., M.Si. selaku Kabid Humas Polda Jawa Tengah yang telah memberikan bantuan perizinan serta ketersediaan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Bapak Kompol Teguh Prasetyo, S.Pd., M.H. selaku Kasubbag Renmin atas bantuan administrasi kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Bapak Kompol Eko Kurniawan, S.H., M.Kn. selaku Kasubbag Penmas atas bantuan segala informasi kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
10. Narasumber dalam Skripsi ini, yang banyak membantu penulis melalui proses pengambilan data untuk menyelesaikan Skripsi.

Skripsi ini tentu masih memiliki banyak kekurangan sehingga penulis akan sangat berharap untuk mendapatkan berbagai saran dan kritik yang membangun dari para pembaca untuk dapat menyempurnakan Skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan kontribusi secara akademis atau pun secara praktis bagi para pembaca.

Semarang, 29 Agustus 2024

Penulis

Eidel Azra Zahidah

NIM. 14020220140053

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	i
.....	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	1
DAFTAR TABEL.....	2
BAB I.....	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Rumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Kegunaan Penelitian	15
1.5.1 Kegunaan Teoritis	15
1.5.2 Kegunaan Praktis	15
1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	16
1.6.1 Penelitian Terdahulu.....	16
1.6.2 Landasan Teori.....	29
1.6.2.1 Administrasi Publik	29
1.6.2.2 Kebijakan Publik	33
1.6.2.3 Komunikasi Kebijakan	34
1.6.2.5 Faktor Penghambat Komunikasi Kebijakan	39
1.7 Operasionalisasi Konsep.....	43
1.7.1 Proses Komunikasi Kebijakan	43
1.7.2 Faktor Penghambat Komunikasi Kebijakan	44
1.7.3 Kerangka Berpikir.....	47
1.9 Metode Penelitian	50
1.9.1. Tipe Penelitian	50
1.9.2. Situs Penelitian	51

1.9.3. Subjek Penelitian	51
1.9.4. Jenis Data	52
1.9.5. Sumber Data	52
1.9.6. Teknik Pengumpulan Data	53
1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data	54
1.9.8. Kualitas Data	55
BAB II.....	30
GAMBARAN UMUM PENELITIAN	30
2.1 Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Bidhumas Polda Jateng)	30
2.1.1 Gambaran Umum Bidhumas Polda Jateng	30
2.2.2 Visi, Misi, dan Tujuan Bidhumas Polda Jawa Tengah	32
2.2.3 Struktur Organisasi Bidhumas Polda Jawa Tengah	33
2.2.4 Tugas Pokok Fungsi Bidhumas Polda Jawa Tengah	34
BAB III	46
TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN	46
3.1 Deskripsi Informan	46
3.2 Hasil Temuan.....	48
3.2.1 Proses Komunikasi Kebijakan	49
3.2.1.2 Transmisi.....	50
3.2.1.2.1 Pemahaman Komunikator dan Komunikan terkait Kebijakan Polda Jawa Tengah dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik	51
3.2.1.2.2 Komunikator dan Pesan pada Proses Komunikasi Polda Jawa Tengah	55
3.2.1.2.3 Saluran atau Media Komunikasi Bidang Humas Polda Jawa Tengah	62
3.2.1.2.4 Umpan Balik Komunikan pada Proses Komunikasi Polda Jawa Tengah	71
3.2.1.2 Kejelasan Komunikasi	75
3.2.1.2.1 Kejelasan Maksud, Tujuan, dan Sasaran Komunikasi Polda Jawa Tengah	76
3.2.1.2.2 Kejelasan Waktu Pelaksanaan Komunikasi Bidang Humas Polda Jawa Tengah	77
3.2.1.2.3 Kejelasan Materi pada Proses Komunikasi Polda Jawa Tengah	78
3.2.1.2.4 Kejelasan Saluran Komunikasi Bidang Humas Polda Jawa Tengah	80
3.2.1.2.5 Kejelasan Pemahaman Komunikan Pada Proses Komunikasi Polda Jawa Tengah dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik	81
3.2.1.3 Konsistensi Komunikasi	84
3.2.2 Faktor Penghambat Komunikasi Kebijakan Polda Jawa Tengah.....	88
3.2.2.1 Hambatan Teknis	89
3.2.2.1.1 Hambatan Teknis Alat dan Sarana Prasarana pada Proses Komunikasi Polda Jawa Tengah	90
3.2.2.1.2 Hambatan Teknis Tata Kelola Komunikasi Bidang Humas Polda Jawa Tengah	91
3.2.2.2 Hambatan Semantik	92

3.2.2.2.1 Hambatan Sikap dan Pemahaman Komunikan terhadap Komunikator pada Proses Komunikasi Polda Jawa Tengah	93
3.2.2.3 Hambatan Manusia	97
3.2.2.3.1 Hambatan Kemampuan Komunikator dalam Proses Komunikasi Polda Jawa Tengah	97
3.2.2.3.2 Hambatan Budaya dan Kemampuan Komunikan dalam Proses Komunikasi Polda Jawa Tengah	100
3.3 Pembahasan Analisis Penelitian	101
3.3.1 Komunikasi Kebijakan	101
3.3.1.1 Transmisi.....	101
3.3.1.2 Kejelasan.....	107
3.3.1.3 Konsistensi	108
3.3.2 Faktor Penghambat Komunikasi Kebijakan Polda Jawa Tengah.....	109
3.3.2.1 Hambatan Teknis	110
3.3.2.2 Hambatan Semantik	111
3.3.2.3 Hambatan Manusia	113
BAB IV	115
KESIMPULAN DAN SARAN.....	115
4.1 Kesimpulan.....	115
4.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN.....	125
Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara.....	125
Lampiran 2. Surat Penelitian atau Bukti Riset.....	128
Lampiran 3. Transkrip Wawancara	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir Teoritis	49
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data.....	29
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bidhumas Polda Jateng	34
Gambar 3.1 Kapolda Jawa Tengah Irjen Pol Ahmad Luthfi, S.H., S.St.M.K sebagai komunikator pada Hari Bhayangkara ke-77	57
Gambar 3.2 Kabid Humas Polda Jawa Tengah Kombes Pol. Stefanus Satake Bayu Setianto, S.I.K., M.Si. sebagai komunikator dalam konferensi pers	58
Gambar 3.3 Kapolda Jawa Tengah dan Influencer Udin Lar sebagai komunikator kegiatan nonton bareng Polda Jawa Tengah	57
Gambar 3.4 Kapolda Jawa Tengah dan Tokoh Agama dalam undangan kegiatan keagamaan Polda Jawa Tengah kepada Masyarakat.....	59
Gambar 3.5 Website Humas Polda Jawa Tengah	63
Gambar 3.6 Tribrata News Polda Jawa Tengah Online dan Media Cetak.....	63
Gambar 3.7 Proses Pembuatan Berita dalam Tribrata News	64
Gambar 3.8 Instagram Humas Polda Jawa Tengah	65
Gambar 3.9 Youtube Polda Jawa Tengah	66
Gambar 3.10 Tiktok Humas Polda Jawa Tengah.....	66
Gambar 3.11 Twitter Humas Polda Jawa Tengah.....	66
Gambar 3.12 Facebook Humas Polda Jawa Tengah.....	67
Gambar 3.13 Group WhatsApp Humas Polda Jawa Tengah dengan Mitra Polda (Media/Wartawan)	68
Gambar 3.14 Group WhatsApp Humas Polda Jawa Tengah dengan Satuan Kerja	68
Gambar 3.15 Fasilitas Press Room	81
Gambar 3.16 Wawancara dengan TvOne	83
Gambar 3.17 Aplikasi Intelligence Media Analytics.....	84
Gambar 3.19 Hambatan Teknis Website Polda Jawa Tengah	91
Gambar 3.20 Pendapat publik dalam memaknai komunikasi Polda Jawa Tengah.....	94
Gambar 3.21 Hambatan Semantik Komunikasi Polda Jawa Tengah.....	95
Gambar 3.22 Upaya Humas Polda Jawa Tengah mengatasi Hambatan Manusia.	99
Gambar 3.23 Transmisi Komunikasi Polda Jawa Tengah dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 1.2 Fenomena Penelitian	45
Tabel 3.1 Deskripsi Informan	47