

**SKRIPSI**

**KONTRIBUSI HUMAS DALAM FUNGSI PELAYANAN DI POLRESTA  
SURAKARTA**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
Mencapai Gelar Strata Satu  
Dalam program Studi Ilmu Komunikasi  
Universitas Sahid Surakarta**



**Disusun Oleh :  
DYAH KUSUMAWATI  
NIM : 2016071003**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS SOSIAL, HUMANIORA DAN SENI  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
2020**

**SKRIPSI**

**KONTRIBUSI HUMAS DALAM FUNGSI PELAYANAN DI POLRESTA  
SURAKARTA**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
Mencapai Gelar Strata Satu  
Dalam program Studi Ilmu Komunikasi  
Universitas Sahid Surakarta**



**Disusun Oleh :**  
**DYAH KUSUMAWATI**  
**NIM : 2016071003**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS SOSIAL, HUMANIORA DAN SENI  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
2020**

**SURAT PERNYATAAN  
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

---

Saya mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dyah Kusumawati

NIM : 2016071003

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan Dosen Pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Sahid Surakarta maupun di perguruan tinggi lain.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis tercantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surakarta, 25 November 2020

Yang membuat pernyataan



Dyah Kusumawati

NIM. 2016071003

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARAYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dyah Kusumawati  
NIM : 2016071003  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Sosial, Humaniora, dan Seni  
Jenis Karya : Skripsi/Laporan Penelitian\*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-eksklusive Royalti Free Right*) atas Skripsi/Laporan Penelitian\* saya yang berjudul KONTRIBUSI HUMAS DALAM FUNGSI PELAYANAN DI POLRESTA SURAKARTA.

Beserta instrument/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), meraat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pembimbing sebagai *co-author* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar dan tanpa keterpakasaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Surakarta

Pada tanggal: 25 November 2020

Yang membuat pernyataan,



Dyah Kusumawati

NIM. 2016071003

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KONTRIBUSI HUMAS DALAM FUNGSI PELAYANAN DI POLRESTA  
SURAKARTA**

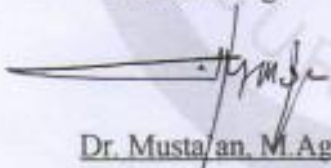
Disusun Oleh :

**DYAH KUSUMAWATI**

**NIM. 2016071003**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan  
dihadapan Dewan Penguji  
Pada tanggal 25 November 2020

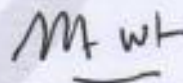
Pembimbing I



Dr. Mustafan, M. Ag

NIDN : 0627016601

Pembimbing II



Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum

NIDN : 0628108301

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Sofia Ningsih Rahayu P, S.IP, M.I.Kom

NIDN : 0628108001



## LEMBAR PENGESAHAN

### KONTRIBUSI HUMAS DALAM FUNGSI PELAYANAN DI POLRESTA SURAKARTA

Disusun Oleh :

**DYAH KUSUMAWATI**

**NIM. 2016071003**

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh dewan penguji skripsi

Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Sahid Surakarta

Pada tanggal 25 November 2020

DewanPenguji

1. Penguji 1 Dr. Musta'an, M.Ag  
NIDN : 0627016601
2. Penguji 2 Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum  
NIDN : 0628108301
3. Penguji 3 Sofia Ningsih Rahayu P, S.IP, M.I.Kom  
NIDN. 0628108001

()  
()  
()

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni

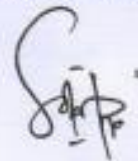

Destina Panigraha, SE., MM

NIDN. 0624017901

SOSIAL, HUMANIORA  
DAN SENI

Ketua Program

Studi Ilmu Komunikasi



Sofia Ningsih Rahayu P, S.IP, M.I.Kom

NIDN. 0628108001

## **HALAMAN MOTTO**

- Kejarlah kesempurnaan maka kesuksesan akan mengikutinya
- Yang paling penting dari kehidupan adalah keikhlasan, ikhlas menerima ilmu yang didapat serta ikhlas menerapkan ilmu itu.
- Belajarlah karna tidak satu orangpun terlahir dalam keadaan berilmu.
- Hadapi semua masalah dengan senyuman yakinlah bahwa semua masalah pasti ada jalan keluarnya.
- Jangan pernah terlena akan satu kemenangan ingatlah masih ada langit diatas langit.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **Skripsi ini saya persembahkan untuk :**

Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan semangat sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Semuateman-teman yang membantu dalam penyusunan skripsi ini

Almamater dan pembaca yang budiman



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim.* Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat, hidayah dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul ***“Kontribusi Humas Dalam Fungsi Pelayanan di Polresta Surakarta”***. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata Satu Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial , Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini. Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Allah SWT atas berkah dan karunia yang telah dilimpahkannya.
2. Kedua orang tua saya yang telah senantiasa memanjatkan doa dan memberikan dukungan kepada saya hingga terselesainya skripsi ini.
3. Kakak saya yang saya sayangi dan saya cintai.
4. Bapak Dr, Ir. Mohamad Harisudin, M.Si, Rektor Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk studi di Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sahid.
5. Ibu Sri Huning Anwariningsih, S. T, M.Kom, Wakil Rektor Bidang Sumberdaya, Keuangan dan Pengembangan yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta
6. Bapak Ir. Dahlan Susilo, M.I.Kom., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
7. Ibu Destina Paningrum, SE, MM. Selaku Dekan fakultas Sosial Humaniora dan Seni.
8. Ibu Sofia NingsihRahayuPutri, SIP, M. I. KomselakuKepala Program StudiIlmuKomunikasiUniversitasSahid Surakarta.
9. Bapak Drs. Musta'an. M.Ag. Selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu serta membimbing menyusun penulisan skripsi ini.

10. Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum selaku Pembimbing II yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
11. Bapak Kombes. Pol. Ade Safri Simanjuntak, S.I.K., M.Si. Selaku Kapolresta Surakarta yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat PKL di Subbag Humas Polresta Surakarta.
12. Bapak AKP Yuliantara Proriyanta, S.H. Selaku Kasubbag Humas Polresta Surakarta yang telah banyak membantu dan memberi bimbingan penulis dalam pembuatan hasil laporan PKL.
13. Bapak AIPTU Iswan Tri Wahudiyono. Selaku Paur Humas Polresta Surakarta yang telah memberi bekal pengetahuan mengenai tugas subbag Humas di Polresta Surakarta.
14. Staff Humas Polresta Surakarta yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan.
15. Teman – teman saya yang paling heboh yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
16. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bawasanya apa yang ditulis masih jauh dari kesempurnaan, kesempurnaan hanya milik Allah untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun penulis sangat diharapkan. Akhir kata semoga laporan tuga PKL ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, amin.

Surakarta, 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 LatarBelakang .....	1
1.2 RumusanMasalah .....	3
1.3 TujuanPenelitian .....	3
1.4 ManfaatPenelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Secara Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Secara Praktis.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori.....	5
2.2 Komunikasi .....	7
2.3 Proses Komunikasi.....	8
2.4 Humas .....	10
2.5 Peran Humas .....	10
2.6 Pelayanan Publik.....	12
2.7 Standar Pelayanan .....	13
2.8 KerangkaBerpikir.....	15

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 JenisPenelitian.....	17
3.2 LokasiPenelitian.....	18
3.3 Sumber Data dan Data .....	18
3.3.1 Data Primer .....	18
3.3.2 Data Sekunder.....	19
3.4 Teknik Sampling .....	19
3.4.1 Probability Sampling.....	19
3.4.2 Non Probability Sampling.....	19
3.5 TeknikPengumpulan data.....	20
3.5.1 Wawancara.....	20
3.5.2 Observasi.....	21
3.5.3 Dokumentasi.....	21
3.6 Validitas Data.....	22
3.7 TeknikAnalisis Data.....	22
3.7.1 Reduksi Data.....	22
3.7.2 Penyajian Data .....	23
3.7.3 Penarikan Kesimpulan .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
4.1 DeskripsiLokasi .....	24
4.1.1 Sejarah dan Profil Polresta Surakarta .....	24
4.1.2 Visidan Misi Polresta Surakarta .....	25
4.1.3 Arti Lambang.....	26
4.1.4 StrukturOrganisasi Polresta Surakarta .....	29
4.1.5 Subbag Humas Polres Polresta Surakarta .....	29
4.1.6 Struktur Organisasi Subbag Humas .....	30
4.1.7 Deskripsi Jenis Pelayanan di Polresta Surakarta.....	33
4.2 Analisi Hasil Penelitian.....	35
4.2.1 Analisis Peran Humas .....	35
4.2.2 Analisis Standar Pelayanan.....	42
4.2.3 Kontribusi Humas Polresta Surakarta.....	46

4.3 pembahasan .....	46
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>48</b>
5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1. Alur Kerangka Pikir .....	16
Bagan 2 Model Analisis Miles dan Huberman .....	23
Bagan 3 Struktur Organsasi Polresta Surakarta .....	29
Bagan 4 Struktur Organisasi Subbag Humas .....	30



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Unsur-Unsur Komunikasi .....	9
Gambar 2 Lambang Humas Polri.....	26
Gambar 3 Contoh Peran Humas Sebagai <i>communicator</i> .....	36
Gambar 4 Contoh Peran Humas Sebagai <i>Relationship</i> .....	37
Gambar 5 Contoh Peran Humas Sebagai <i>Relationship</i> .....	38
Gambar 6 Contoh Peran Humas Sebagai <i>Back Up Management</i> .....	39
Gambar 7 Contoh Peran Humas Sebagai <i>Back Up Management</i> .....	39
Gambar 8 Contoh Peran Humas Sebagai <i>Back Up Management</i> .....	40
Gambar 9 Contoh Peran Humas Sebagai <i>Good Image Maker</i> .....	41
Gambar 10 Contoh Peran Humas Sebagai <i>Good Image Maker</i> .....	41
Gambar 11 Contoh Peran Humas Sebagai <i>Good Image Maker</i> .....	41

## **ABSTRACT**

### **KONTRIBUSI HUMAS DALAM FUNGSI PELAYANAN DI POLRESTA SURAKARTA**

Humas memiliki pengaruh besar pada instansi. Pengaruh ini dapat dilihat dari sejauh mana keberhasilan seorang praktisi humas dalam perannya sebagai komunikator. Humas dalam perannya sebagai komunikator bertujuan untuk menjembatani organisasi atau instansi dengan publiknya. Oleh karena itu, humas senantiasa menciptakan, menjaga serta meningkatkan *image* yang positif agar citra positif Polresta Surakarta tetap terjaga dimata publik atau masyarakat.

Humas dalam kontribusinya mendukung fungsi pelayanan yang ada di Polresta Surakarta yaitu dengan cara memberikan informasi kebijakan pelayanan yang ada di Polresta Surakarta. Pelayanan yang baik dalam instansi harus memperhatikan berbagai syarat sesuai syarat standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No 63 Tahun 2004.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat peran humas dan standar pelayanan yang ada di Polresta Surakarta, juga untuk menjelaskan kontribusi humas dalam mendukung Fungsi Pelayanan.

Hasil penelitian diketahui bahwa humas Polresta Surakarta menjalankan peran sebagai *communicator*, *relationship*, *backup management*, *good image maker* dengan baik. Setelah itu di Polresta Surakarta sudah memperhatikan standar pelayanan menurut MENPAN No 63 Tahun 2004 meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kontribusi humas Polresta Surakarta dalam mendukung fungsi pelayanan sudah baik.

Key word: Peran Humas, Standar Pelayanan

## ABSTRACT

Public relations has a significant influence on an institution. This influence can be seen from the extent of a public relations practitioner's success in their role as a communicator. It relates to disseminating information services available at Polresta Surakarta. The public relations role as a communicator aims to connect the organization with the public. Therefore, public relations always create, maintain, and enhance a positive image to the institution image is maintained to the public or society.

In its contribution, Public Relations supports the existing service functions in Polresta Surakarta by providing information on Polresta Surakarta's service policies. Good service within the agency based on the various requirements according to the standard requirements of public services according to the Decree of the Minister of State Apparatus Empowerment (MENPAN) No. 63 of 2004

This study used a qualitative descriptive method. Data collection methods are carried out through interviews, observation, and documentation. This research aims to describe the role of public relations and service standards in Polresta Surakarta, as well as to explain the contribution of public relations in supporting the Service Function.

The result shows that the public relations of Polresta Surakarta have a good role as a communicator, relationship, backup management, and good image-maker. Meanwhile, the Polresta Surakarta have followed to service standards according to MENPAN No. 63 of 2004 covering service procedures, completion time, service fees, service products, facilities and infrastructure, and service providers' competence. Thus it can be concluded that the contribution of public relations at the Surakarta Police in supporting service functions is good.

**Keywords:** Role of Public Relations, Service Standards

