

**PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DI POLSEK MAKASAR JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations



Oleh :

Nama : Aisyah Fitri Hardianti

NIM : 44218210012

Dosen Pembimbing :

Dewi Ambarsari, S.Sos., M.Ikom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Nama : Aisyah Fitri Hardianti
NIM : 44218210012
Bidang Studi : Public Relations
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul : **Peran Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di
Polsek Makasar Jakarta Timur**

Jakarta, 14 Januari 2022

Mengetahui,

Pembimbing



(Dewi Ambarsari, S.Sos., M.Ikom)

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR SKRIPSI

Nama : Aisyah Fitri Hardianti
NIM : 44218210012
Bidang Studi : Public Relations
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul : **Peran Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di
Polsek Makasar Jakarta Timur**

Jakarta, 14 Januari 2022

Ketua Sidang,

Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si



(.....)

Penguji Ahli,


Roomilda, S.Sos., M. Si



(.....)

Pembimbing,

Dewi Ambarsari, S.Sos., M.Ikom



(.....)

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Nama : Aisyah Fitri Hardianti
NIM : 44218210012
Bidang Studi : Public Relations
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul : **Peran Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di
Polsek Makasar Jakarta Timur**

Jakarta, 14 Januari 2022

Disetujui dan Diterima Oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Suryaning Hayati, SE., MM.)

Pembimbing



(Dewi Ambarsari, S.Sos., M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

**Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi**



(Dr. Farid Hamid, M.Si.)

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aisyah Fitri Hardianti

NIM : 44218210012

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan Judul : **PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYAN PUBLIK DI POLSEK MAKASAR JAKARTA TIMUR**. Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikannya maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan plagiarisme, maka saya akan bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 14 Januari 2022

Yang membuat Pernyataan



(Aisyah Fitri Hardianti)

Pembimbing,

(Dewi Ambarsari, S.Sos.,M.Ikom)

**Ketua Bidang Studi
Public Relations**

(Suryaning Hayati , MM, M.Ikom)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim, Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Peran Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Polsek Makasar Jakarta Timur**". Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah skripsi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Dewi Ambarsari, S.Sos., M.Ikom selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
2. Dra. Tria Diah Cahyowati, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Suryaning Hayati, SE, MM selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana
4. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt, dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Jakarta, 14 Januari 2022

Penulis



Aisyah Fitri Hardianti

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Akademis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.4.3 Manfaat Sosial.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Kajian Teoritis	17
2.2.1 Definisi Komunikasi.....	17
2.2.2 Definisi Humas.....	19

2.2.3 Peran Humas	21
2.2.4 Fungsi Humas.....	22
2.2.5 Tugas Humas.....	23
2.2.6 Pelayanan Publik	25
2.2.7 Pelayanan Publik dalam Instansi Pemerintahan.....	25
2.2.8 Polsek (Polisi Sektor)	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Paradigma Penelitian.....	30
3.2 Metode Penelitian.....	31
3.3 Subyek Penelitian	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Analisis Data.....	34
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.1.1 Sejarah Singkat Polsek Makasar	36
4.1.2 Struktur Organisasi Polsek Makasar	37
4.1.3 Tugas Pokok Polsek Makasar	37
4.1.4 Tugas dan Kewajiban Kasi Humas Polsek Makasar.....	39
4.1.5 Visi Misi Polsek Makasar.....	39
4.1.6 Jenis Pelayanan Polsek Makasar.....	40
4.2 Hasil Penelitian.....	41
4.2.1 Peran Humas	43
4.2.2 Pelayanan Publik di Polsek Makasar.....	47
4.3 Pembahasan.....	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	10
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Polsek Makasar.....	35
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	67
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian	69
Lampiran 3 Struktur Organisasi dan Peta Penelitian	70
Lampiran 4 Dokumentasi Observarsi.....	71
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara	73
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	77