

**PERENCANAAN KOMUNIKASI HUMAS POLDA LAMPUNG DALAM
MENSOSIALISASIKAN APLIKASI POLRI SUPER APP MELALUI
PROGRAM *QUICK WINS* PRESISI KEPADA SISWA SMKN 5
BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

**Nurmalia Annisa
1916031073**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

**PERENCANAAN KOMUNIKASI HUMAS POLDA LAMPUNG DALAM
MENSOSIALISASIKAN APLIKASI POLRI SUPER APP MELALUI
PROGRAM *QUICK WINS* PRESISI KEPADA SISWA SMKN 5
BANDAR LAMPUNG**

Oleh

NURMALIA ANNISA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU KOMUNIKASI**

Pada

**Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRAK

PERENCANAAN KOMUNIKASI HUMAS POLDA LAMPUNG DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI POLRI SUPER APP MELALUI PROGRAM *QUICK WINS* PRESISI KEPADA SISWA SMKN 5 BANDAR LAMPUNG

Oleh

NURMALIA ANNISA

Permasalahan di sektor pelayanan publik kepolisian menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut. Untuk itu Polri meluncurkan program *quick wins* Presisi salah satunya untuk optimalisasi pelayanan publik. Namun banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Polri super app oleh karena itu perlu sosialisasi yang intensif, terutama kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung yang membutuhkan pelayanan SIM. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumen, serta dianalisis menggunakan model Perencanaan Komunikasi Alur Tanda “?” oleh Hafied Cangara (2013). Tujuan penelitian adalah mengetahui perencanaan Humas Polda Lampung dalam sosialisasi dan optimalisasi aplikasi Polri Super App kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan tujuh tahapan perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polda Lampung, yaitu: (1) Identifikasi khalayak menyesuaikan fitur aplikasi, fokus pada siswa SMKN 5 Bandar Lampung. (2) Sosialisasi bertujuan meningkatkan pelayanan publik dan mengajak siswa mengunduh aplikasi. (3) Pesan informatif dan edukatif yang membangun brand image, mudah dipahami, dan mendekatkan dengan khalayak melalui demonstrasi langsung. (4) Komitmen sosialisasi berkelanjutan sebulan sekali di sekolah-sekolah. (5) Penggunaan media peraga, media sosial, dan media cetak; media leaflet dianggap tidak efektif. (6) Komunikasi dengan instansi melalui surat izin dan surat perintah. (7) Evaluasi dilakukan namun tidak sistematis dan berkala, sehingga sulit mengukur keberhasilan. Aplikasi Polri super app belum optimal dalam memberikan pelayanan SIM, sehingga siswa lebih memilih layanan langsung di kantor polisi.

Kata Kunci: Humas Polda Lampung, Aplikasi Polri Super App, Program *Quick Wins* Presisi

ABSTRACT

COMMUNICATION PLANNING OF PUBLIC RELATIONS OF LAMPUNG POLICE IN SOCIALISING THE POLICE SUPER APP APPLICATION THROUGH THE PRECISION QUICK WINS PROGRAM TO SMKN 5 BANDAR LAMPUNG STUDENTS

By

NURMALIA ANNISA

The problems in the police public service sector reduce public trust in the institution. For this reason, Polri launched the Presisi quick wins program, one of which is to optimize public services. However, many people do not know the Polri super app application, therefore it needs intensive socialization, especially to SMKN 5 Bandar Lampung students who need SIM services. This research uses descriptive qualitative method with data collection through interviews, observations, and documents, and analyzed using the “?” Sign Flow Communication Planning model by Hafied Cangara (2013). The research objective was to find out the planning of Lampung Police Public Relations in socializing and optimizing the Polri Super App application to SMKN 5 Bandar Lampung students. The results showed seven stages of communication planning carried out by Lampung Police Public Relations, namely: (1) Audience identification according to application features, focusing on students of SMKN 5 Bandar Lampung. (2) Socialization aimed at improving public services and inviting students to download the application. (3) Informative and educative messages that build brand image, are easy to understand, and get closer to the audience through live demonstrations. (4) Continuous socialization commitment once a month in schools. (5) Use of props, social media, and print media; leaflet media is considered ineffective. (6) Communication with agencies through permission letters and orders. (7) Evaluation is done but not systematically and periodically, making it difficult to measure success. The Polri super app has not been optimal in providing SIM services, so students prefer direct services at the police station.

Keywords: *Public Relations of Lampung Police, Polri Super App, Precision Quick Wins Program*

Judul Skripsi : **Perencanaan Komunikasi Humas Polda Lampung Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Polri Super App Melalui Program *Quick Wins* Presisi Kepda Siswa Smkn 5 Bandar Lampung**

Nama Mahasiswa : **Nurmalia Annisa**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1916031073

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. **Komisi Pembimbing**



Dr. Nanda Utaridah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197507152008121002

2. **Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**



Agung Wibawa, S.Sos.I., M.Si.
NIP. 198109262009121004

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Nanda Utaridah S.Sos., M.Si.**



Penguji Utama : **Prof. Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2024

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurmalia Annisa
NPM : 1916031073
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Alamat : Jl. Bogor, RT/RW 002/002, Desa Tiuh Balak I,
Kec. Baradatu, Kab. Way Kanan
No. Handphone : 085384946615

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Perencanaan Komunikasi Humas Polda Lampung Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Polri Super App Melalui Program *Quick Wins* Presisi Kepada Siswa SMKN 5 Bandar Lampung”** adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) atau pun dibuat oleh orang lain.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian atau tugas akhir saya ada pihak-pihak yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab dengan peraturan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam keadaan tekanan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 19 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Nurmalia Annisa, A.Md.I.Kom.
NPM. 1916031073

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Nurmalia Annisa. Dilahirkan di Tiuh Balak 1 Kecamatan Baradatu, Kabupaten Way Kanan pada 04 September 2000. Penulis merupakan anak terakhir dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Rusman Haidir, S.P. dan Ibu Lastini. Penulis memulai pendidikan di Sekolah Dasar SDN Tiuh Balak Pasar Way Kanan yang diselesaikan pada tahun 2012. Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama di SMP YP 17 Baradatu Way Kanan yang diselesaikan pada tahun 2015. Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Baradatu Way Kanan yang diselesaikan pada tahun 2018. Pendidikan Diploma III Hubungan Masyarakat Universitas Lampung yang diselesaikan pada tahun 2021. Kemudian penulis terdaftar sebagai mahasiswa alih program jenjang sarjana pada tahun 2022 di Universitas Lampung Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Jurusan Ilmu Komunikasi.

Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Wiyono, Kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran selama 40 hari. Penulis juga menerapkan hasil perkuliahan pada pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kepolisian Daerah (POLDA) Lampung tepatnya Divisi Humas pada tahun 2023.

MOTTO

“Kalau dikabulkan berarti baik, kalau tidak berarti ada yang lebih baik”

Q.S AL-Baqarah: 216

“fa’inna ma’al-usri yusra”

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan

Q.S AL-inyirah: 5-6

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah ku lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Karya ini ku persembahkan kepada mereka yang aku sayangi dan berarti dalam hidup ku:

Kepada diri sendiri Nurmalia Annis, A.Md.I.Kom.

Terimakasih atas kerja keras serta telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Yang senantiasa berusaha sejauh ini dan tidak menyerah.

Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan.

Kedua orang tua, Bapak Rusman Haidir, S.P. & Ibu Lastini

Yang selalu berkorban, selalu mendukung baik moril maupun materil dan senantiasa memberikan kasih sayang dan do'a yang tiada henti.

Ketiga kakak ku Gugun Aditya Pratama, S.P., Septaria Kusri S.Pd., dan

Maulia Agustina, S.H.

Yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan.

Keenam ponakan ku Athalla, Quenby, Aras, Sultan, Albiru dan Maheer

Yang selalu menghibur dan memberi keceriaan disetiap harinya

SANWACANA

Assalamualaikum wr.wb.

Alhamdulillahirrabil'alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi dengan judul **“PERENCANAAN KOMUNIKASI HUMAS POLDA LAMPUNG DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI POLRI SUPER APP MELALUI PROGRAM *QUICK WINS* PRESISI KEPADA SISWA SMKN 5 BANDAR LAMPUNG”** adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu (S1) di Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan. Namun penulis berusaha dengan maksimal sesuai kemampuan dan pengetahuan penulis dalam penyusunan skripsi. Selama menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan masukan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, saran maupun motivasi. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.a., I.P.M selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.
3. Bapak Agung Wibawa, S.Sos.I, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

4. Bapak Ahmad Rudy Fardiyani, S.Sos., M.Si selaku sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.
5. Ibu Dr. Nanda Utaridah, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas kesabaran, dan keikhlasannya dalam memberikan ilmu, dukungan, masukan, kritik dan saran yang membangun. sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Prof. Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si selaku dosen penguji yang telah bersedia menjadi dosen penguji serta membantu memberikan kritik, saran dan masukan yang membangun terhadap skripsi ini.
7. Terimakasih kepada Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung. Khususnya Staf Jurusan Ilmu Komunikasi Mas Redi dan Ibu Iis yang telah membantu penulis dalam mengurus administrasi selama perkuliahan.
8. Terimakasih untuk diri sendiri Nurmalia Annisa, A.Md.I.Kom. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri di titik ini, walaupun masih banyak mengeluh dan sering kali merasa tidak mampu namun terimakasih untuk tetap menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak menyerah sesulit apapun proses dalam penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagia lah selalu dimanapun berda. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.
9. Teruntuk Kedua Orangtua: Rusman Haidir, S.P. dan Ibu Lastini. Terimakasih telah mengajarku menjadi manusia yang kuat. Terimakasih sebesar-besarnya telah memberi kepercayaan, dukungan dan do'a yang tiada henti demi kelancaran dalam menyelesaikan pendidikan sedari Sekolah Dasar (SD) hingga menjadi sarjana Ilmu Komunikasi. Terimakasih telah menjadi alasan ku untuk semangat setiap harinya, membimbing dan memenuhi kebutuhan penulis selama ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberi kesehatan dan melindungi dimanapun kalian berada.

10. Terimakasih untuk kakak ku Gugun Aditya Pratama, S.P., Septaria Kusri, S.Pd., dan Maulia Agustina S.H. Terimakasih selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan.
11. Untuk para keponakan kesayangan ku Athalla, Quenby, Aras, Sultan Albiru dan Maheer yang selalu menghibur dan memberi keceriaan disetiap harinya.
12. Teruntuk Rio Syukron Jamal, S.E yang telah menjadi *second home* suatu kebahagiaan dan rezeki telah dihadirkan manusia seperti mu di dalam hidup ku. Terimakasih atas kesediaannya untuk membantu baik tenaga, pikiran dan waktu. Terimakasih selalu membersamai penulis dikala suka dan duka memberikan masukan, motivasi serta semangat yang tiada henti dalam menyelesaikan skripsi ini. Kamu lah yang mengetahui bahwa dalam proses penulisan perskripsian ini dipenuhi dengan drama dan derai air mata. Semoga Allah SWT selalu melindungi mu dan berbahagia lah dimanapun kamu berada.
13. Teruntuk Bidang Humas Polda Lampung khususnya Bapak KOMBES POL Zahwani Pandra Arsyad, S.H., M.Si., Ibu AKBP Agustin Anjar, A.Md., AKBP Rahmat Hidayat, S.E., M.M., PEMBINA Agus Navirgo, S.Kom., BRIPDA Dedi Kurniawan dan Segenap anggota Bidang Humas Polda Lampung yang telah membantu penulis dalam menjalankan tugas Praktik Kerja Lapangan (PKL) dari Universitas. Terimakasih atas bantuan, kesempatan yang diberikan kepada penulis selama melakukan PKL dan penelitian di HumasPolda Lampung. Semoga senantiasa semangat untuk menjalankan tugas dalam melakukan pelayanan publik serta semakin jaya dan dicintaimasyarakat.
14. Teruntuk sahabat ku Aurellia Ditha Azzahra, A.Md.I.Kom. Terimakasih telah memberikan motivasi dan dukungan serta bersedia mendengarkan keluh kesah ku. Berbahagia lah dimanapun kamu berada.
15. Teruntuk keluarga baru ku Semangat Konversi Tika Aprilyana, A.Md.I.Kom., Anggi Aprilia A.Md.I.Kom., dan Silvany Claudia Manurung A.Md.I.Kom yang semuanya akan *soon to bee* S.I.Kom. Terimakasih telah membantu, menghibur dikala suka dan duka,

memberikan motivasi dan semangat yang tiada henti. Terimakasih atas kerjasama selama dibangku perkuliahan. Proses kita memang berbeda tetapi kita pasti bisa melewatinya seperti kata yang selalu kita ucapkan untuk membangkitkan semangat kita yaitu “*easy*”. Suatu kebahagiaan bagi ku dipertemukan dengan manusia baik seperti kalian, semoga kita sukses semua dan dilain kesempatan Allah SWT izinkan kita untuk betemu kembali untuk saling berbagi pengalaman. Berbahagia lah dimanapun kalian berada.

16. Dan untuk seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah datang silih berganti membersamaiku dimasa akhir penulisan skripsi ini. Terimakasih telah menemani dan memberiku semangat. Berbahagialah dimanapun kalian berada.

Bandar Lampung, 19 Juli 2024

Penulis,

Nurmalia Annisa, A.Md.I.Kom.
NPM.1916031073

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|------------|
| DAFTAR TABEL | iii |
| DAFTAR GAMBAR..... | iv |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 12 |
| 1.5 Kerangka Berpikir | 13 |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | 16 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 16 |
| 2.2 Perencanaan Komunikasi | 19 |
| 2.3 Model Perencanaan Komunikasi Alur tanda “?” | 21 |
| 2.4 Komunikasi Organisasi Humas | 22 |
| 2.6 Pelayanan Publik Humas Sebagai Citra Positif Kepolisian | 24 |
| 2.7 Sosialisasi | 25 |
| 2.7.1 Sosialisasi Aplikasi Polri Super app | 26 |
| 2.8 Media Cetak <i>Leaflet</i> Sebagai Sarana Sosialisasi | 26 |
| 2.9 Informasi Mengenai Program <i>Quick wins</i> Presisi | 27 |
| 2.9.1 Informasi Aplikasi Polri Super App | 29 |
| III. METODE PENELITIAN | 32 |
| 3.1 Tipe Penelitian..... | 32 |
| 3.2 Fokus Penelitian | 32 |
| 3.3 Lokasi Penelitian | 33 |
| 3.4 Penentuan Informan | 33 |
| 3.5 Sumber Data | 34 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 36 |
| 3.8 Teknik Keabsahan Data..... | 36 |
| IV. HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 37 |
| 4.1 Gambaran Umum | 37 |
| 4.1.1 Profil Humas Polda Lampung..... | 37 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi Humas Polda Lampung | 40 |
| 4.1.3 Profil SMKN 5 Bandar Lampung..... | 41 |

| | |
|--|------------|
| 4.2 Karakteristik Informan | 41 |
| 4.3 Identitas Informan | 42 |
| 4.4.1 Informan Kunci (<i>Key Informan</i>) | 42 |
| 4.3.2 Informan Pelengkap | 43 |
| 4.4 Hasil..... | 43 |
| 4.4.1 Hasil Observasi | 44 |
| 4.4.2 Hasil Wawancara | 52 |
| 4.4.3 Hasil Penelitian..... | 78 |
| 4.4.3.1Perencanaan Humas Polda Lampung Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Polri Super App. | 78 |
| 4.4.3.2 Optimalisasi Super App Kepada Siswa SMKN 5 Bandar Lampung | 110 |
| 4.5 Pembahasan | 111 |
| V. SIMPULAN DAN SARAN | 126 |
| 5.1 Simpulan..... | 126 |
| 5.2 Saran..... | 128 |
| DAFTAR PUSTAKA | 129 |
| LAMPIRAN..... | 133 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Jumlah Siswa Laki-Laki di SMK dan SMA Yang Menjadi Sasaran Sosialisasi Aplikasi Polri Super app..... | 8 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 18 |
| Tabel 4.1 Keterangan Struktur Organisasi Humas Polda Lampung | 40 |
| Tabel 4.2 Informan Kunci | 43 |
| Tabel 4.3 Informan Pelengkap | 43 |
| Tabel 4.4 Hasil Wawancara | 54 |
| Tabel 4.5 Hasil Wawancara | 56 |
| Tabel 4.6 Hasil Wawancara | 57 |
| Tabel 4.7 Hasil Wawancara | 60 |
| Tabel 4.8 Hasil Wawancara | 62 |
| Tabel 4.9 Hasil Wawancara | 63 |
| Tabel 4.10 Hasil Wawancara | 65 |
| Tabel 4.11 Hasil Wawancara | 68 |
| Tabel 4.12 Hasil Wawancara | 72 |
| Tabel 4.13 Hasil Wawancara | 74 |
| Tabel 4.14 Hasil Wawancara | 76 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.1 Evaluasi Publik Atas Kinerja Lembaga Penegak Hukum. | 2 |
| Gambar 1.2 Antrian Panjang SPKT. | 3 |
| Gambar 1.3 Proporsi Kepercayaan Masyarakat Indonesia Terhadap Lembaga Penegak Hukum. | 4 |
| Gambar 1.4 Proporsi Pengetahuan Masyarakat Bandar Lampung Terhadap Aplikasi Polri Super app Tahun 2023. | 9 |
| Gambar 1.5 Kerangka Pikir. | 15 |
| Gambar 2.1 Jadwal Kegiatan Sosialisasi Aplikasi Polri Super app. | 29 |
| Gambar 2.2 Aplikasi Polri Super App. | 30 |
| Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Humas Polda Lampung. | 40 |
| Gambar 4.2 Peragaan Terkait Cara Penggunaan Aplikasi Polri Super App Yang Dilakukan Oleh Humas Poda Lampung. | 46 |
| Gambar 4.3 Pemberan Metri Oleh Tim Sosialisasi. | 47 |
| Gambar 4.4 Penjelasan Ulang Secara Pesonal Pada Peserta Yang Belum Paham Oleh Tim Sosialisasi. | 48 |
| Gambar 4.5 Pembagian <i>Leaflet</i> Pada Peserta Sosialisasi. | 49 |
| Gambar 4.6 Sesi Tanya Jawab Kegiatan Sosiliasi. | 51 |

| | |
|--|-----|
| Gambar 4.7 Fitur Pengurusan SIM. | 81 |
| Gambar 4.8 Pembinaan Terhadap Tim Sosialisasi Aplikasi Polri Super App..... | 85 |
| Gambar 4.9 Tim Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi Aplikasi Polri Super app..... | 92 |
| Gambar 4.10 Media Cetak <i>Leaflet</i> | 96 |
| Gambar 4.11 Media Spanduk..... | 98 |
| Gambar 4.12 Surat Izin Sosialisasi SMKN 5 Bandar Lampung..... | 101 |
| Gambar 4.13 Surat Perintah (Sprin) Tim Sosialisasi. | 102 |
| Gambar 4.14 Jadwal Kegiatan Sosialisasi SMKN 5 Bandar Lampung. | 103 |
| Gambar 4.15 Data Yang Mengunduh Aplikasi Polri Super App di Provinsi Lampung. | 105 |
| Gambar 4.16 Grafik Pengguna Aplikasi Polri Super app. | 106 |
| Gambar 4.17 Siswa SMKN 5 Bandar Lampug Yang Telah mengunduh Aplikasi Polri Super app..... | 107 |
| Gambar 4.18 Bagan Perencanaan Komunikasi Sosialisasi Aplikasi Polri Super app Humas Polda Lampung..... | 124 |

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

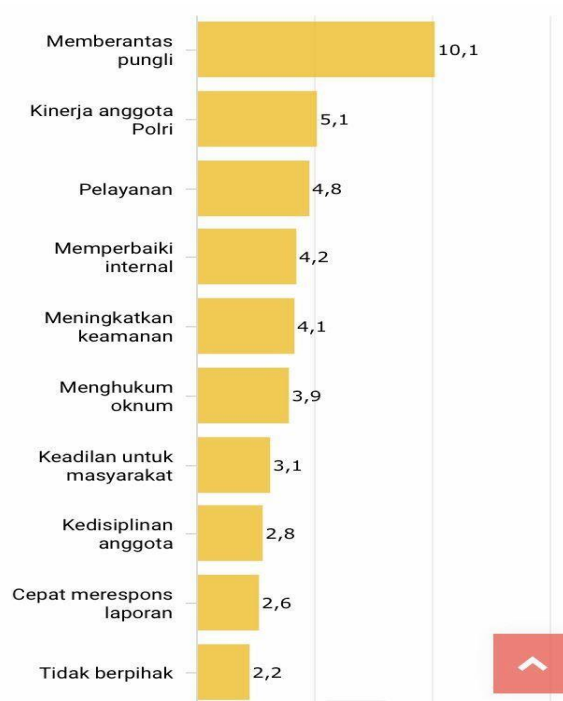
Kepolisian Republik Indonesia sebagai lembaga penegak hukum mempunyai tugas dan fungsi untuk mengayomi, memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya secara profesional (Utami dkk, 2022). Indonesia memiliki 5 pulau dengan 38 Provinsi. Di setiap provinsi terdapat Kepolisian Daerah (Polda). Polda Lampung merupakan kepolisian yang berdiri sebagai pintu gerbang antara Polri dan masyarakat serta memiliki tugas dan tanggung jawab utama yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat (Dedi, 2019).

Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu guna melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah tempat kejadian perkara sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku (polri.go.id). Sentral pelayanan kepolisian terpadu di Polda Lampung melayani segala bentuk laporan atau pengaduan masyarakat, melakukan penanganan pertama laporan atau pengaduan masyarakat, melayani masyarakat yang berkaitan dengan kepolisian seperti surat keterangan tanda laporan kehilangan, surat keterangan catatan kepolisian, surat izin mengemudi, surat tanda nomor kendaraan bermotor danlainnya (Zulkarnain dkk, 2023).

Namun berbagai permasalahan kepolisian yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenangnya sebagai lembaga penegak hukum pada saat ini menurunkan rasa percaya masyarakat terhadap kepolisian. Menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kepolisia diantaranya disebabkan oleh adanya kasus

yang melibatkan anggota kepolisian salah satunya yaitu terdapat Pungli di sektor pelayanan publik. Berdasarkan data yang diperoleh dari Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan Lembaga Negara yang memiliki wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan baik yang diselenggarakan oleh negara dan pemerintah, diperoleh data dari 16 ribu pengaduan masyarakat Tahun 2021 terkait dugaan mal praktek, 11 persen diantaranya masuk kedalam kategori pungli dengan pengalaman suap paling tertinggi terjadi di kepolisian mencapai 41% angka tersebut melampaui rata-rata asia yang mencapai 23% (ombudsman.go.id).

Selain itu kualitas layanan publik dan profesionalisme SDM Polri juga mempengaruhi menurunnya kepercayaan masyarakat. Dilansir dari databoks.katadata.co.id tanggal 8 Desember 2023, laporan indikator politik Indonesia yang berjudul evaluasi publik atas kinerja lembaga penegak hukum dan perpajakan di bawah ini indikator pelayanan menempati posisi ketiga.



Gambar 1.1 Evaluasi Publik Atas Kinerja Lembaga Penegak Hukum.
(Sumber: databoks.katadata.co.id)

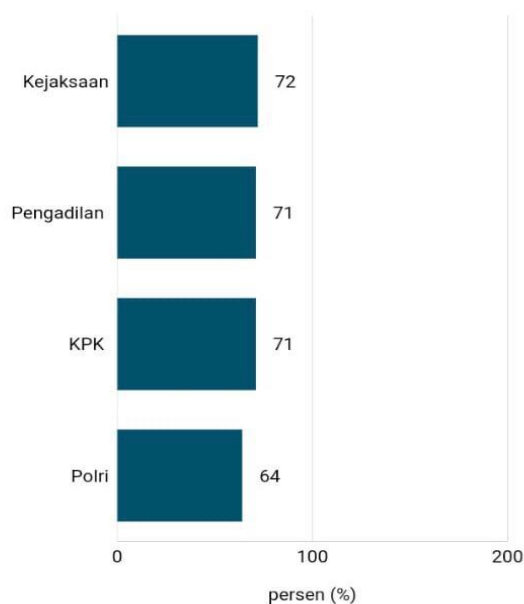
Dalam hal ini indikator pelayanan menjadi hal yang masih perlu dibenahi oleh Polri dengan presentasi yang masih cukup tinggi yaitu 48%. Untuk itu

pelayanan kepolisian kepada publik harus ditingkatkan kembali dalam menjalankan tugas dan fungsinya mengayomi masyarakat. Permasalahan terkait pelayanan kepolisian juga terjadi di sentral pelayanan kepolisian terpadu di Polda Lampung yang mana terjadinya antrian panjang yang dapat memakan waktu lama dalam proses pelayanan, hal tersebut akan menyulitkan masyarakat ditengah ketidak pastian waktu pelayanan yang berdampak pada tidak seluruhnya masyarakat dapat terlayani (Observasi pra riset pada tanggal 14 November 2023 di gedung Bidang Profesi dan Pengamanan pada sentral layanan terpadu Polda Lampung).



Gambar 1.2 Antrian Panjang SPKT.
(Sumber: Dokumentasi Peneliti)

Hal tersebut semakin diperkuat dengan hasil dari Lembaga Survei Indonesia (LSI) yang berjudul Proporsi Kepercayaan Masyarakat Indonesia Terhadap Lembaga Penegak Hukum pada tanggal 02 Februari 2023, di bawah ini Polri menduduki posisi terendah dengan persentase hanya 64% .



Gambar 1.3 Proporsi Kepercayaan Masyarakat Indonesia Terhadap Lembaga Penegak Hukum.
(Sumber: databoks.katadata.co.id)

Upaya guna mengatasi permasalahan tersebut dilakukan oleh Polri. Program *quick wins* Presisi guna meningkatkan kepercayaan publik dengan terus melakukan respon cepat terhadap setiap laporan atau aduan dari masyarakat adalah tindakan yang dilakukan oleh Polri. Presisi sendiri merupakan singkatan yang berarti Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi berkeadilan. Prediktif dalam program *quick wins* Presisi menggunakan algoritma dan analisis data untuk memprediksi pola-pola dalam sistem peradilan. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi kasus-kasus yang memerlukan perhatian lebih lanjut, mengarah pada tindakan yang lebih tepat waktu dan efisien. Dengan pendekatan prediktif, program ini dapat memprioritaskan kasus-kasus yang mungkin memerlukan perhatian lebih intensif, serta membantu mengidentifikasi tren-tren atau pola-pola tertentu dalam penegakan hukum.

Responsibilitas dalam konteks *quick wins* Presisi, responsibilitas merujuk pada tanggung jawab yang diterapkan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam sistem peradilan, termasuk hakim, jaksa, dan petugas penegak hukum. Program ini mendorong tanggung jawab dengan memberikan informasi yang lebih akurat dan terperinci tentang kasus-kasus tertentu, memungkinkan pihak

berwenang untuk mengambil keputusan dengan lebih baik dan lebih tepat sesuai dengan hukum yang berlaku. Dengan demikian, tanggung jawab adalah kunci dalam menjaga integritas dan keadilan dalam sistem peradilan.

Transparansi merujuk pada keterbukaan dan kejelasan dalam proses hukum. Dalam konteks *quick wins* Presisi, transparansi penting untuk memastikan bahwa keputusan-keputusan yang diambil oleh sistem peradilan dapat dipahami dan dipertanggung jawabkan oleh masyarakat. Dengan menyediakan informasi yang transparan tentang bagaimana program ini beroperasi, termasuk kriteria-kriteria yang digunakan untuk mengidentifikasi kasus-kasus "*quick wins*", serta hasil-hasil yang dicapai, transparansi membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem peradilan.

Dengan menggabungkan elemen-elemen prediktif, tanggung jawab, dan transparansi, program *quick wins* Presisi bertujuan untuk meningkatkan keadilan dan efisiensi dalam sistem peradilan dengan menggunakan pendekatan yang didasarkan pada data dan teknologi. Dengan memperhatikan ketiga aspek ini, program ini diharapkan dapat mencapai hasil yang lebih baik dalam menangani kasus-kasus hukum dan memastikan keadilan bagi semua pihak yang terlibat. Dilansir dari news.detik.com tanggal 10 Desember 2023, Wakil Kepala Kepolisian Republik Indonesia Komjen Gatot Eddy Pramono mengatakan terdapat sembilan kegiatan dalam program *quick wins* Presisi diantaranya yaitu:

- 1) Meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui media sosial.
- 2) Optimalisasi pelayanan publik.
- 3) Pengembangan sumberdaya unggul.
- 4) perbaiki interaksi polisi dan masyarakat di jalan atau area publik.
- 5) Optimalisasi pemolisian masyarakat.
- 6) Meningkatkan sinergitas TNI-Polri.
- 7) Penerapan budaya Integritas dan anti korupsi.
- 8) Respons problem akut.
- 9) Digitalisasi penegak hukum lalu lintas.

Dari kesembilan program tersebut penelitian ini berfokus pada optimalisasi pelayanan publik. Dalam optimalisasi pelayanan publik Polri menyempurnakan sistem pelayanan pada organisasi dengan meluncurkan aplikasi pelayanan publik Polri super app (tribrataneews.lampung.polri.go.id). Mengutip dari humas.polri.go.id tanggal 10 Desember 2023, Kepala Kepolisian Republik Indonesia Jendral Listiyo Sigit Prabowo menjelaskan urgensi peluncuran aplikasi Polri super app guna menindak lanjuti keluhan-keluhan masyarakat terhadap berbagai permasalahan kepolisian pada sektor pelayanan publik yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenangnya sebagai lembaga penegak hukum guna mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada kepolisian.

Aplikasi ini merupakan inovasi baru dalam pelayanan kepolisian dengan menggunakan teknologi internet yang dapat diakses oleh masyarakat secara *online*. Dengan adanya aplikasi ini dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kepolisian secara cepat dan efisien. Terdapat 13 layanan utama yang dapat diakses masyarakat di dalam aplikasi tersebut salah satunya adalah layanan SIM. (tribrataneews.lampung.polri.go.id). Pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) adalah layanan yang disediakan oleh pihak kepolisian di Indonesia untuk masyarakat yang ingin mengurus penerbitan, perpanjangan, atau penggantian Surat Izin Mengemudi. Surat Izin Mengemudi adalah dokumen resmi yang diperlukan untuk mengemudi kendaraan di jalan raya (Wulan, 2022).

Sebelumnya pelayanan publik kepolisian didapatkan masyarakat dengan mendatangi langsung kantor polisi setempat pada saat ini cukup dengan satu genggam *gadget* masyarakat dapat mengakses berbagai pelayanan publik terkait kepolisian. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat memudahkan kita untuk belajar dan mendapatkan informasi yang kita butuhkan dari mana saja, kapan saja, dan dari siapa saja. Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Hadirnya Aplikasi Polri super app yang memberikan pelayanan kepolisian

berbasis online ini sebagai bukti bahwasannya Polri telah mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Dilansir dari databoks.katadata.co.id data jumlah korban kecelakaan lalu lintas berdasarkan jenis kelaminnya menunjukkan bahwa mayoritas korban kecelakaan lalu lintas merupakan laki-laki. Proporsi korban laki-laki sebesar 68% pada tahun 2018-2019, kemudian naik menjadi 69% pada tahun 2020 dan sepanjang tahun ini. Sementara itu, korban kecelakaan lalu lintas perempuan hanya sebesar 32% pada tahun 2018-2019, dan angkanya menurun menjadi 31% dalam dua tahun terakhir.

Berkaitan dengan hal tersebut, dilansir dari news.detik.com, 90% pelanggar lalu lintas merupakan pelajar yang tidak memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM), dengan jenis pendidikan di tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) mencapai 4.151 kasus. Hal ini menunjukkan perlunya edukasi kepada siswa terkait keselamatan berkendara serta pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk meminimalisir terjadinya kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas, khususnya di Bandar Lampung.

Saat ini, pelayanan SIM dapat dilakukan secara online melalui aplikasi Polri super app yang dapat mengefisiensi waktu. Oleh karena itu, Humas Polda Lampung melakukan sosialisasi untuk memberikan informasi terkait aplikasi Polri super app kepada siswa sekolah menengah atas di Bandar Lampung. Berdasarkan hasil pra-riset yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara dengan Kepala Sub Bidang Penerangan Masyarakat (Kasubid Penmas) Humas Polda Lampung, AKBP Rahmat Hidayat, saat ini ada tiga sekolah yang menjadi target sosialisasi tersebut, yaitu SMKN 5 Bandar Lampung, MAN 2 Bandar Lampung, dan SMAN 1 Bandar Lampung.

Alasan peneliti memilih SMKN 5 Bandar Lampung sebagai objek penelitian ini dikarenakan berdasarkan data yang diperoleh dari sekolah.data.kemendikbud.go.id, jumlah siswa laki-laki di SMKN 5 Bandar Lampung lebih banyak dibandingkan dengan jumlah siswa laki-laki pada MAN 2 Bandar Lampung dan SMAN 1 Bandar Lampung.

Tabel 1.1 Jumlah Siswa Laki-Laki di SMK dan SMA Yang Menjadi Sasaran Sosialisasi Aplikasi Polri Super app

| Sekolah | Jenis Kelamin | Jumlah |
|-----------------------|---------------|--------|
| SMKN 5 Bandar Lampung | Laki-laki | 785 |
| MAN 2 Bandar Lampung | Laki-laki | 358 |
| SMAN 1 Bandar Lampung | Laki-laki | 13 |

(Sumber: sekolah.data.kemendibud.go.id)

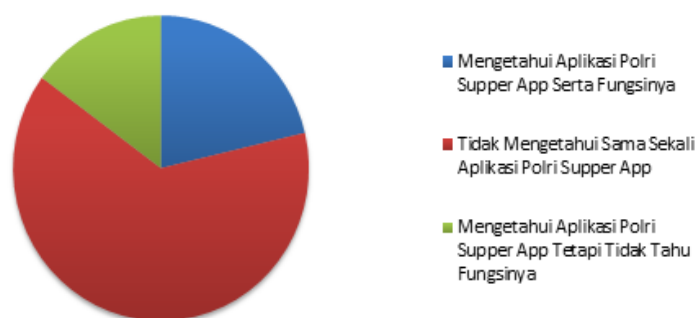
Berdasarkan data di atas banyaknya jumlah siswa laki-laki di SMKN 5 Bandar Lampung menunjukkan perlunya edukasi yang lebih intensif dan menyeluruh terkait keselamatan berkendara, serta prosedur dan persyaratan dalam mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui sosialisasi aplikasi Polri supper app yang dilakukan oleh Humas Polda Lampung agar tidak menyalahi aturan berkendara dan dapat turut andil mensukseskan program *quick wins* Presisi dalam optimalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Polri supper app.

Aplikasi Polri super app diluncurkan oleh Kapolri Jendral Listiyo Sigit Prabowo pada tanggal 5 July tahun 2022. Terdapat 13 layanan utama yang dapat diakses masyarakat di dalam aplikasi tersebut salah satunya pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang banyak diperlukan oleh masyarakat terutama siswa yang telah mendapatkan izin berkendara. Cara penggunaan aplikasi tersebut juga cukup mudah masyarakat hanya perlu menggunakan *smartphone* berbasis Android atau Ios lalu mengunduh aplikasi super app di *play store* atau *apple store* setelah mengunduh pengguna mengisi biodata yang sesuai dengan KTP serta mencantumkan foto KTP. Setelah itu masyarakat akan terdaftar di aplikasi tersebut dan dapat mengakses layanan yang telah tersedia pada aplikasi Polri super app (tribratanew.lampung.polri.go.id).

Aplikasi yang kurang lebih telah diluncurkan selama satu tahun setengah ini masih sangat perlu untuk dilakukan sosialisasi kepada masyarakat. Dikarenakan masyarakat banyak yang belum mengetahui aplikasi Polri super app tersebut. Berdasarkan hasil survei charta politika pada periode Desember

2022 yang berjudul Pengetahuan Masyarakat Terhadap Fungsi Aplikasi Polri Super app yang dilakukan oleh Polri sebanyak 68,5% responden menjawab tidak tahu (nesw.detik.com). Sedangkan di Kota Bandar Lampung berdasarkan hasil wawancara pra riset yang dilakukan oleh peneliti kepada Briпка Hengki selaku staf Humas Polda Lampung pada tanggal 10 Oktober 2023, mengatakan hasil e-survei yang berjudul proporsi pengetahuan masyarakat Bandar Lampung terhadap aplikasi Polri super app yang dilakukan oleh Humas Polda Lampung pada tanggal 7 Februari 2023, sebanyak 60% masyarakat di Kota Bandar Lampung dengan rentan usia 17-40 Tahun menjawab tidak tahu sama sekali aplikasi Polri super app angka tersebut terbilang tinggi jika dibandingkan dengan populasi masyarakat di Kota Bandar Lampung dengan rentan usia 17-40 Tahun yang mengetahui kegunaan aplikasi Polri super app sebagai aplikasi pelayanan publik berjumlah 20%.

**Proporsi Pengetahuan Masyarakat Bandar
Lampung Terhadap Aplikasi Polri Supper App
Tahun 2023**



Gambar 1.4 Proporsi Pengetahuan Masyarakat Bandar Lampung Terhadap Aplikasi Polri Super app Tahun 2023.
(Sumber: Humas Polda Lampung)

Berdasarkan data di atas fenomena kurangnya edukasi tentang penggunaan aplikasi Polri super app ditengah masyarakat dapat menghambat keberhasilan program *quick wins* Presisi dalam optimalisasi pelayanan publik maka Humas Polda Lampung sebagai bagian yang berada di bawah naungan Kapolda Lampung, bertugas untuk membantu tugas Kapolda dalam memberikan

pelayanan berupa informasi, perlu melakukan perencanaan komunikasi dalam mensosialisasikan aplikasi Polri super app melalui program *quick wins* Presisi kepada masyarakat khususnya siswa SMKN 5 Bandar Lampung yang sudah mendapatkan izin berkendara dan membutuhkan pelayanan SIM, mengingat jumlah kecelakaan didominasi kaum pria dan pelanggar lalu lintas adalah pelajar yang tidak memiliki SIM (news.detik.com). Perencanaan komunikasi dilakukan untuk membantu pesan yang dibawakan konsisten dengan target sasaran sosialisasi sehingga komunikasi dapat tersampaikan dengan efektif dan berdampak pada perubahan perilaku.

Sejalan dengan hal tersebut menurut Cangara (2013) perencanaan komunikasi merupakan proses alokasi sumber daya komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi. Alokasi tersebut tidak hanya mencakup media massa dan komunikasi antar pribadi, tetapi juga setiap aktivitas yang dirancang untuk mengubah perilaku serta menciptakan keterampilan-keterampilan tertentu diantara individu dan kelompok dalam lingkup tugas-tugas yang dibebankan oleh organisasi. Keberhasilan perencanaan komunikasi dalam mencapai tujuannya ditentukan oleh kerjasama organisasi yang bersangkutan. Interaksi dan kerjasama yang kondusif antara unit kerja dalam suatu organisasi akan berdampak besar dalam tujuan komunikasi yang hendak dicapai. Kerjasama yang harmonis dalam organisasi akan mendorong anggotanya untuk meningkatkan kemampuan dalam perencanaan komunikasi yang diterapkan. Sejalan dengan hal tersebut Polda Lampung memiliki satuan kerja yang menjalankan fungsi kehumasan sebagai bentuk kepanjangan tangan Polda Lampung kepada masyarakat. Satuan kerja tersebut adalah Bidang Hubungan Masyarakat (Bid Humas Polda Lampung). Salah satu fungsi Satker Humas Polda Lampung menurut peraturan kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 14 tahun 2018 tentang susunan organisasi dan tata kerja kepolisian daerah adalah melakukan penerangan umum untuk membentuk opini masyarakat guna mendukung tugas-tugas kepolisian pada fungsi kehumasan, salah satunya yaitu program *quick wins* Presisi. Pada hakikatnya Humas merupakan kegiatan komunikasi yang terencana untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan atau organisasi (Kusumasturi, 2004).

Mensosialisasikan aplikasi super app yang diluncurkan oleh Polri dalam rangka optimalisasi pelayanan publik upaya mensukseskan program *quick wins* Presisi, merupakan kegiatan yang harus dimaksimalkan oleh Humas Polda Lampung dalam menjalankan peran kehumasnya. Salah satu media yang digunakan oleh Humas Polda Lampung untuk sosialisasi aplikasi ini adalah melalui media cetak seperti *leaflet*, yang berguna untuk promosi (Fitriah, 2023). Untuk itu agar sosialisasi dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang diinginkan, perlu disusun perencanaan komunikasi yang meliputi pemilihan sasaran, pemilihan pesan, pemilihan media, dan pemilihan strategi komunikasi yang tepat. Hal ini penting untuk menyeimbangkan keinginan Polri, khususnya dalam mensukseskan program *quick wins* Presisi dalam optimalisasi pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode alur "?" yang dikemukakan oleh Hafied Cangara untuk menganalisis perencanaan komunikasi. Metode ini digunakan karena memberikan landasan teoritis yang kuat untuk menganalisis berbagai aspek komunikasi, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan dan evaluasi yang dapat menghasilkan analisis perencanaan komunikasi yang lebih mendalam. Mengingat bahwa komunikasi terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan sosial, metode alur "?" tetap relevan dan dapat diadaptasi sesuai dengan tren komunikasi terbaru.

Berdasarkan uraian di atas maka saat ini, permasalahan kepolisian di sektor pelayanan publik berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Selain itu kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi Polri super app sebagai urgensi untuk perlunya sosialisasi yang lebih intensif mengenai aplikasi Polri Super App dalam optimalisasi pelayanan publik terutama pada siswa SMKN 5 Bandar Lampung yang membutuhkan pelayanan SIM agar tidak menyalahi aturan berkendara dan dapat turut andil mensukseskan program *quick wins* Presisi dalam optimalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Polri tersebut. Hal ini membutuhkan perencanaan komunikasi untuk memastikan pesan yang disampaikan konsisten dengan tujuan dan efektif dalam mencapai sasarannya.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Perencanaan Komunikasi Humas Polda Lampung Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Polri Super app Melalui Program *Quick wins* Presisi Kepada Siswa SMKN 5 Bandar Lampung”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polda Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Polri super app melalui program *quick wins* Presisi kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung?
2. Apakah aplikasi Polri super app mampu memberikan pelayanan secara optimal kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polda Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi polri super app melalui program *quick wins* Presisi kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung.
2. Untuk optimalisasi aplikasi Polri super app kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Dari hasil penelitian ini peneliti berusaha untuk memahami bagaimana penerapan teori perencanaan alur ? yang dikemukakan oleh Cangara (2013) yang pernah peneliti dapatkan di bangku kuliah, juga menunjukkan relevansi penelitian dengan disiplin ilmu yang lebih luas. Peneliti mencoba menghubungkan objek penelitian yang dianalisis dengan suatu kerangka pemikiran, sehingga melalui hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pembuktian secara ilmiah mengenai bagaimana perencanaan komunikasi Humas Polda Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi polri super app melalui program *quick wins* Presisi kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung dan optimalisasi aplikasi Polri super app kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau masukan yang berguna bagi praktisi Humas Polda Lampung dalam perencanaan komunikasi Humas Polda Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi polri super app melalui program quick wins Presisi kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung dan optimalisasi aplikasi Polri super app kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung. Selain itu dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi lembaga Kepolisian khususnya bidang humas Polda Lampung.

1.5 Kerangka Berpikir

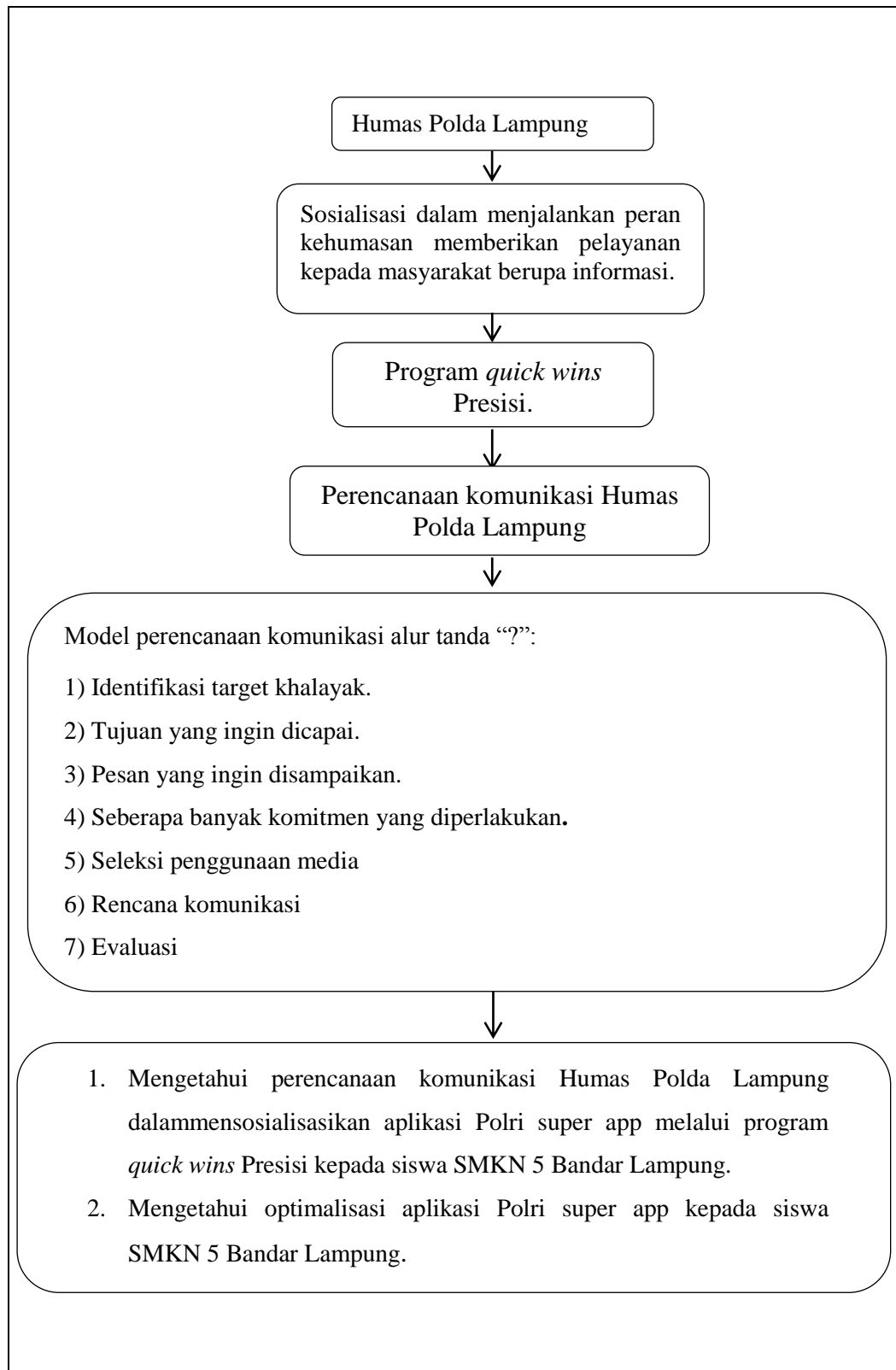
Program *quick wins* Presisi hadir guna meningkatkan kepercayaan publik dengan terus melakukan respon cepat terhadap setiap laporan atau aduan dari masyarakat. Dalam program *quick wins* Presisi penelitian ini berfokus pada optimalisasi pelayanan publik. Untuk mensukseskan program *quick wins* Presisi dalam optimalisasi pelayanan publik Polri menyempurnakan sistem pelayanan pada organisasi dengan meluncurkan aplikasi pelayanan publik Polri super app. Kurangnya edukasi dan informasi mengenai penggunaan aplikasi Polri super app dapat menghambat keberhasilan program *quick wins* Presisi. Humas Polda Lampung sebagai satuan kerja yang memiliki tugas pokok dan fungsi membantu tugas Kapolda maupun kepolisian RI dalam bidang kehumasan memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi salah satunya yaitu dengan sosialisai.

Humas Polda Lampung melakukan perencanaan komunikasi dalam mensosialisasikan aplikasi Polri super app melalui program *quick wins* Presisi pada siswa khususnya siswa SMKN 5 Bandar Lampung. Dalam penelitian ini peneliti melakukan kajian perencanaan komunikasi Humas Polda Lampung yang bertugas melakukan kegiatan kehumasan melalui sosialisasi secara langsung kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung dengan media cetak *leaflet*. perencanaan komunikasi merupakan proses pengalokasian sumber daya komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya tersebut

tidak saja mencakup media massa dan komunikasi antar pribadi, tapi juga setiap aktivitas yang dirancang untuk mengubah perilaku dan menciptakan keterampilan-keterampilan tertentu diantara dan kelompok dalam lingkup tugas-tugas yang dibebankan organisasi Jhon Middleton dalam (Cangara, 2013:47). Dalam penelitian ini menggunakan model Perencanaan Komunikasi Alur tanda “?” yang dikemukakan (Cangara, 2013) dalam bukunya Perencanaan dan Strategi Komunikasi yaitu:

- 1) Identifikasi target khalayak.
- 2) tujuan yang ingin dicapai.
- 3) pesan yang ingin disampaikan.
- 4) Seberapa banyak komitmen yang diperlakukan.
- 5) Seleksi penggunaan media
- 6) Rencana komunikasi
- 7) Evaluasi

Perencanaan komunikasi yang dimaksud bertujuan untuk mengatasi hambatan yang ada guna mencapai komunikasi yang efektif, jika dari fungsi dan kegunaannya perencanaan komunikasi dibutuhkan untuk mengimplementasi program-program yang hendak dicapai. Pada penelitian ini peneliti menguraikan serta mendeskripsikan tahapan-tahapan perencanaan komunikasi Humas Polda Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Polri super app melalui program *quick wins* Presisi serta mendeskripsikan apakah aplikasi Polri super app tersebut mampu memberikan pelayanan secara optimal kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung dengan menggunakan konsep perencanaan komunikasi yang dikemukakan oleh pendapat Hafied Cangara komunikasi alur tanda “?”. Dari penjelasan di atas maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1.5 Kerangka Pikir.
(Sumber: Diolah Peneliti)

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai acuan dan juga sebagai acuan penelitian yang diteliti oleh peneliti, dengan menghindari asumsi-asumsi tentang kesamaan dengan penelitian ini. sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Annisa Citra Triyandra (Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Riau) dengan judul “Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan Program *Smart City*” tahun 2017 Penelitian ini membahas program komunikasi Komunikasi, Informasi Teknologi, Statistika dan Pengkodean Kota Pekanbaru Dalam mensosialisasikan program *smart city*. Merujuk pada model perencanaan komunikasi alur tanda “?” Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan komunikasi Diskominfo Kota Pekanbaru dalam menganalisis sasaran komunikasi dikategorikan menjadi tujuan umum dan sasaran khusus, dalam hal desain pesan Diskominfo Kota Pekanbaru menyampaikan pesan dalam bentuk informasi dan persuasif, dalam hal pemilihan media Diskominfo Pekanbaru Kota dengan menggunakan media cetak dan media elektronik, dalam hal penentuan tujuan Diskominfo Kota Pekanbaru menjalankan visi dan misi yang telah dibuat agar nantinya semua lapisan di Pekanbaru memahami program smart city, dan dari segi evaluasi *smart city*. Program Diskominfo Kota Pekanbaru belum maksimal.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Arwi Dian Pangesti (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah) dengan judul “Perencanaan Komunikasi Dalam Sosialisasi Nilai Organisasi (Studi Kasus

Perencanaan Komunikasi Biro Humas dan Kerjasama Internasional Badan Pemeriksa Keuangan dalam Sosialisasi Nilai Independensi, Integritas, dan Profesionalisme pada Publik Internal Periode Januari 2017 sampai dengan Maret 2018)” tahun 2018. Penelitian ini membahas mengenai perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh Biro Humas dan Kerjasama Internasional Badan Pemeriksa Keuangan dalam sosialisasi nilai independensi, integritas, dan profesionalisme pada publik internal. Merujuk pada model perencanaan komunikasi Philip Lesley, yang tahapannya diawali dengan analisis dan riset, perumusan kebijakan, perencanaan komunikasi, implementasi perencanaan komunikasi (pelaksanaan sosialisasi. metode yang digunakan studi kasus . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis dan riset, perumusan kebijakan, perencanaan komunikasi, implementasi perencanaan komunikasi (pelaksanaan sosialisasi), dan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan, maka perencanaan komunikasi atas sosialisasi nilai IIP yang dilaksanakan oleh Biro Humas dan Kerjasama Internasional, belum sesuai dengan model perencanaan komunikasi tersebut.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Atika Alfisyahri (Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim) dengan judul “Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Kampar Dalam Sosialisasi Internet Sehat Dan Aman (INSAN)” Tahun 2021. Penelitian ini membahas mengenai perencanaan komunikasi Dinas Komunikas dan Informasi Kabupaten Kampar dalam Sosialisasi Internet Sehat dan Aman (INSAN). Merujuk pada model perencanaan komunikasi model perencanaan komunikasi Cultip dan Center. metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan komunikasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kampar dalam Sosialisasi Internet Sehat dan Aman (INSAN) dilihat dari tahap fact finding (penemuan fakta), Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kampar mendapatkan fakta-fakta yang terkait terhadap penggunaan internet dan penyalahgunaan internet. Di tahap planning (perencanaan), Dinas Komunikasi dan Informasi

Kabupaten Kampar melakukan pemilihan untuk membuat keputusan mengenai komunikator, rancangan pesan, media, komunikan, dan waktu. Berikutnya di tahap *communication* (mengkomunikasikan), Dinas Komunikasi dan Infromasi Kabupaten Kampar mengimpelemntasikan program yang telah dirancang sebelumnya dengan melihat isi pesan, PIC (*Person In Charge*), *output* dan *outcome*. Terakhir tahap *evaluation* (evaluasi) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kampar yaitu melakukan rapat mengenai hasil dari program yang dilaksanakan dengan tim yang telah dibentuk yang mana hasil evaluasi yang di dapatkan akan menjadi tolok ukur untuk melaksanakan program selanjutnya.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| | | |
|----|----------------------------|---|
| 1. | Peneliti | Annisa Citra Triyandra. 2017. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. |
| | Judul Penelitian | Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan Program <i>Smart Cit.y</i> |
| | Metode | Deskriptif Kualitatif. |
| | Kontribusi Pada Penelitian | Sebagai referensi penulis dalam perencanaan komunikasi serta sebagai refrensi dalam penggunaan model perencanaan komunikasi alur tanda “?” dalam penelitian. |
| | Perbedaan Peneletian | Perbedaan dalam riset terletak pada objek penelitian. |
| 2. | Peneliti | Arwi Dian Pangesti. 2018. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poitik Universitas Gadjah Mada. |
| | Judul Penelitian | Perencanaan Komunikasi Dalam Sosialisasi Nilai Organisasi (Studi Kasus Perencanaan Komunikasi Biro Humas dan Kerjasama Internasional Badan Pemeriksa Keuangan dalam Sosialisasi Nilai Independensi, Integritas, dan Profesionalisme pada Publik Internal Periode Januari 2017 sampai dengan Maret 2018) |
| | Metode Penelitian | Studi kasus |
| | Kontribusi Pada Penelitian | Sebagai referensi penulis dalam perencanaan komunikasi. |
| | Perbedaan Peneletian | Perbedaan dalam riset terletak pada objek penelitian serta model perencanaan komunikasi yang digunakan. |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| 3. | Peneliti | Atika Alfisyahri. 2021. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. |
| | Judul Penelitian | Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Kampar Dalam Sosialisasi Internet Sehat Dan Aman (INSAN). |
| | Metode Penelitian | Kualitatif Deskriptif |
| | Kontribusi Pada Penelitian | Sebagai referensi penulis untuk melihat perencanaan komunikasi dalam mensosialisasikan aplikasi dalam suatu program. |
| | Perbedaan Peneletian | Perbedaan dalam riset terletak pada objek penelitian. |

2.2 Perencanaan Komunikasi

Membahas perencanaan komunikasi maka ada dua konsep dasar yang berbeda dan memerlukan pembahasan lebih lanjut. Kedua konsep itu, yakni “perencanaan” dan “komunikasi”. Perencanaan akan lebih banyak didekati dari aspek manajemen sedangkan konsep komunikasi akan dilihat sebagai suatu proses penyebaran dan pertukaran informasi. Meskipun kedua konsep ini menunjukkan perbedaan terutama dari dua kajian yang berbeda, namun Kedua konsep ini dapat diintegrasikan menjadi satu kajian khusus dalam studi komunikasi yang akhir-akhir ini makin banyak diaplikasikan dalam bidang penyebarluasan informasi, kesadaran masyarakat, dan pemasaran (Cangara, 2013). Perencanaan komunikasi sudah banyak dipraktikkan dalam studi- studi kehumasan, promosi, pemasaran, dan penyuluhan. Menurut kehumasan, perencanaan adalah suatu proses untuk menetapkan kemana harus pergi dengan mengidentifikasi syarat apa yang harus dipenuhi untuk sampai ketempat tersebut dengan cara yang paling dan efisien dan efektif, dengan kata lain perencanaan sebagai penetapan spesifikasi tujuan yang ingin dicapai termasuk cara-cara yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

Perencanaan harus melihat jangkauan yang jauh kedepan, dengan demikian program-program yang akan dilakukan senantiasa berada dalam tatanan perencanaan strategi yang telah dibuat. Dan jika terjadi penggantian pimpinan maka yang berubah adalah *style* atau gaya kepemimpinan, dan bukan perencanaan, sebab perencanaan mengacu pada perencanaan induk atau perencanaan strategik yang telah ada di tingkat pusat. Perencanaan sangat

penting dilakukan dalam sebuah program demi pencapaian yang maksimal dan sesuai dengan harapan. Menurut Carl I Hovland dalam (Cangara, 2013) mengatakan komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain, ilmu komunikasi merupakan upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. adalah proses penyampaian ide (gagasan) dari seseorang kepada orang lain atau lebih, dengan tujuan untuk mengubah tingkah laku seseorang.

Perencanaan memerlukan pemikiran. Perencanaan yang tepat akan mendukung komunikator untuk mencapai tujuan yang efektif. Menurut (Cangara, 2013) perencanaan adalah suatu proses untuk menetapkan ke mana harus pergi dengan mengidentifikasi syarat apa yang harus dipenuhi untuk sampai ke tempat tersebut dengan cara yang paling efisien dan efektif, dengan kata lain perencanaan sebagai penetapan spesifikasi tujuan yang ingin dicapai termasuk cara-cara yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Sedangkan. Menurut John Middleton dalam (Cangara, 2013) Perencanaan komunikasi adalah proses pengalokasian sumber daya komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya tersebut tidak saja mencakup media massa dan komunikasi antarpribadi, tapi juga setiap aktivitas yang dirancang untuk mengubah perilaku dan menciptakan keterampilan-keterampilan tertentu di antara individu dan kelompok dalam lingkup tugas-tugas yang dibebankan oleh organisasi.

Dari beberapa penjelasan di atas menurut para ahli mengenai perencanaan komunikasi dapat disimpulkan bahwa perencanaan komunikasi adalah proses komunikasi oleh komunikator dalam menyusun pesan yang akan disampaikan serta menetapkan bagaimana cara efektif yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada komunikan sehingga tujuan dari komunikasi dapat tercapai.. Pada penelitian ini Humas Polda Lampung melakukan perencanaan komunikasi untuk mengatasi hambatan yang ada guna mencapai komunikasi yang efektif, jika dari fungsi dan kegunaannya perencanaan komunikasi dibutuhkan untuk mengimplementasi program *quick wins* Presisi dalam mensosialisasikan aplikasi Polri super app.

2.3 Model Perencanaan Komunikasi Alur tanda “?”

Menurut (Cangara,2013) model perencanaan komunikasi alur tanda “?” terdiri atas tujuh langkah, yakni:

a) Identifikasi target khalayak (*audience*). Langkah ini bisa disebut dengan pemetaan pemangku kepentingan (*stakeholders mapping*). Di sini pemetaan yang dilakukan untuk mengetahui apakah khalayak yang jadi target sasaran bentuknya perorangan atau berkelompok. Posisi target khalayak yang akan dihadapi menentukan strategi komunikasi yang akan digunakan.

b) Tetapkan tujuan yang ingin dicapai. Setelah ada gambaran dari target sasaran, tahap berikutnya yaitu perencanaan tujuan yang ingin dicapai. Tujuan harus jelas (*clear vision*), perubahan yang dikehendaki bisa terbaca (*change readness*) dan perlu komitmen yang tinggi (*level of commitment*) untuk mendorong ke arah terciptanya perubahan yang diinginkan.

c) Pikirkan apa yang seharusnya termuat dalam pesan. Dengan memahami tipe khalayak dan tujuan yang ingin dicapai maka serorang perencana komunikasi harus mampu memilah pesan apa yang sesuai dengan pengetahuan, kebutuhan dan pengalaman khalayak yang menjadi target sasaran. Karena itu tahap pemilihan pesan menjadi krusial dalam memasuki area khalayak. Dan pesan yang diangkat juga harus mencerminkan arah perubahan yang sesuai dengan tujuan program yang akan dilakukan.

d) Seberapa banyak komitmen yang diperlakukan. Dalam tahap ini perencanaan menetapkan tindakan apa yang diperlukan untuk mencapai setiap khalayak, apa yang diinginkan pada khalayak, apakah perubahan itu dalam bentuk pengetahuan, sikap atau perubahan perilaku. Seberapa banyak dukungan yang diperlukan untuk melakukan hal itu.

e) Pilih saluran (*media mix*) yang tepat. Memilih saluran yang tepat terlebih dahulu harus mengetahui informasi lapangan yang telah dipetakan, yakni apakah khalayak yang menjadi target sasaran rata-rata memiliki media (*media use*), apakah televisi, radio atau ada yang berlangganan surat kabar. Dan

singkatnya memilih media itu pilihlah media yang lebih dekat dan banyak digunakan dengan khalayak.

f) Buat rencana komunikasi. Setelah berhasil membuat peta khalayak, menyusun tujuan, menetapkan pesan dan memilih media, maka selanjutnya adalah membuat perencanaan komunikasi untuk ditindaklanjuti. Misalnya memproduksi media atau memasang kontak kerja dengan perusahaan periklanan, membuat jadwal kegiatan, memasang baliho, bertatap muka dengan khalayak, penyebaran informasi melalui media sampai ada upaya untuk memperoleh tanggapan balik dari khalayak.

g) Ukur keberhasilan yang dicapai. Pada tahap ini, program komunikasi yang sudah dijalankan perlu dievaluasi untuk mengetahui sampai sejauh mana keberhasilan yang diperoleh. Apakah khalayak sudah menerima informasi atau tidak, apakah mereka mengerti pesan yang disampaikan, dan apakah ada perubahan perilaku dan sikap yang ada pada khalayak sesuai dengan tujuan program. Karena ini tahapan terakhir yang bisa juga disebut dengan evaluasi perubahan.

Model perencanaan komunikasi alur tanda “?” digunakan Humas Polda Lampung untuk menganalisis perencanaan komunikasi Humas Polda Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Polri super app melalui program *quick wins* Presisi kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung.

2.4 Komunikasi Organisasi Humas

Keberadaan sebuah organisasi atau lembaga tentunya terdapat aspek yang hendak dicapai bersama diantaranya yaitu visi dan misi. Oleh karenanya perlunya menyamakan persepsi anggota organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan bersama. Berkaitan dengan hal tersebut menurut (Romli, 2011) mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan dari komunikator ke komunikan dalam suatu organisasi baik pada kelompok formal maupun *non* formal yang dilakukan oleh suatu organisasi.

Komunikasi organisasi merupakan suatu bentuk komunikasi yang telah direncanakan oleh suatu organisasi dengan masyarakat yang berada di dalam organisasi tersebut (Frank Jefkins dalam Morissan, 2020). Komunikasi organisasi Humas yang mana bersifat melembaga yaitu merujuk pada organisasi yang menghasilkan dan mengelola informasi melalui saluran media yang sifatnya melembaga seperti media massa yang digunakan sebagai penyampaian informasi atau pesan kepada khalayak atau masyarakat umum untuk itu sebelum melakukan tersebut sebagai suatu organisasi yang berada di bawah naungan sebuah lembaga Humas tentu merencanakan dengan anggotanya mengenai komunikasi yang akan disampaikan kepada khalayak, sebagaimana Humas yang dijelaskan Menurut Dr. Rex Harlow dalam bukunya yang berjudul *A Model for Public Relations Education for Professional Practices* yang diterbitkan oleh *International Public Relations Association (IPRA)* 1978 yang dikutip oleh (Ruslan, 2008) menyatakan bahwa definisi *Public Relation. (PR)* adalah: “*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama, melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama”.

Selain itu, komunikasi organisasi dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu *internal* serta *eksternal*. hal tersebut berkaitan dengan Zelko dan Dance dalam (Romli, 2011) yang mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi *internal* dan komunikasi *eksternal*. Dalam hal ini komunikasi *internal* yaitu komunikasi yang berfokus pada suatu interaksi yang membangun atau menguatkan sesama anggota, sedangkan komunikasi *eksternal* yaitu berfokus pada masyarakat atau khalayak yang berada di luar organisasi.

Dari penjelasan di atas mengenai beberapa pengertian komunikasi organisasi dan Humas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi Humas adalah komunikasi yang mengacu pada proses berbagi dan menerima informasi dari Polda Lampung baik secara *formal* maupun *non-formal* serta *internal* maupun *eksternal* dengan bentuk Sosialisasi yang diarahkan oleh Humas Polda Lampung kepada siswa khususnya di SMKN 5 Bandar Lampung, yang bertujuan menghasilkan dan mengelola informasi melalui saluran media yang sifatnya melembaga seperti media massa yang digunakan sebagai penyampaian informasi atau pesan kepada khalayak atau masyarakat umum.

2.6 Pelayanan Publik Humas Sebagai Citra Positif Kepolisian

Humas merupakan salah satu komponen penting dalam sebuah lembaga pemerintahan, dengan adanya seorang Humas dapat membantu lembaga pemerintahan untuk terus berkembang dan bertahan di lingkungan sekitar perusahaan atau organisasi dengan cara mempertahankan atau menciptakan sebuah citra positif. Humas adalah jembatan, pembangun dan pemelihara harmoni antara organisasi dan lingkungannya, dengan keharmonisan, saling pengertian yang lebih baik antara perusahaan dengan publiknya, citra positif perusahaan diharapkan terbentuk dan menguat. Humas memiliki peran sebagai komunikator terhadap publik *internal*, agen edukasi, dan pemberi respons yang tepat. Berkaitan dengan hal tersebut menurut John D. Millett dalam (Ruslan, 2008) menyatakan bahwa pada umumnya tugas dari pihak Humas lembaga pemerintahan antara lain:

1. Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, berbagai keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat (*learning about public desires and aspirations*).
2. Kegiatan memberikan nasihat atau sumbang saran untuk menanggapi apa sebaiknya yang dilakukan oleh instansi/lembaga pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya (*advising the public about what is should desire*).

3. Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antara hubungan publik dengan para aparat pemerintahan (*ensuring satisfactory contact between public and government official*).

Peran Humas (Hubungan Masyarakat) sangat penting dalam meningkatkan citra positif lembaga kepolisian di mata masyarakat yang bertanggung jawab dalam membangun citra positif Polri melalui media *relations*. Namun, terdapat hambatan dalam menjalankan peran tersebut, seperti kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten dalam teknologi informasi dan kerjasama *internal* yang terhambat yang menjadikan pelayanan yang diberikan oleh lembaga kepolisian kurang optimal dan berhimpas kepada citra polisi (Hafiz, 2022).

Untuk itu perlunya strategi dan manajemen Humas Polda Lampung dalam membangun citra Polri meliputi peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian, memperbaiki tata kelola *internal* Polri sebagaimana tugas Humas Polda Lampung yang turut andil memberikan pelayanan publik pada masyarakat dengan memberikan informasi, melalui sosialisasi aplikasi super app kepada siswa khususnya di SMKN 5 Bandar Lampung yang merupakan kebijakan dan program Polri kepada masyarakat.

2.7 Sosialisasi

Sosialisasi adalah upaya memberikan informasi, suatu kabar atau berita. Sosialisasi juga dikatakan sebagai promosi. Promosi dilakukan karena terdapat hal yang harus disampaikan. Sosialisasi dilakukan dengan tujuan menyebarkan suatu informasi yang belum diketahui oleh masyarakat banyak. Maka terjadinya informasi membuat terjalinnya hubungan antara penyampai pesan dan penerima pesan (Widjaja, 1992). Sosialisasi yang dimaksud dalam penelitian ini upaya menyampaikan dan mempengaruhi agar pendengar mengetahui dan menggunakan aplikasi Polri super app untuk mendapatkan pelayanan kepolisian.

2.7.1 Sosialisasi Aplikasi Polri Super app

Sosialisasi aplikasi Polri super app merupakan suatu upaya memberikan informasi kabar atau berita kepada masyarakat atau khalayak mengenai bagaimana cara menggunakan aplikasi Polri super app untuk mendapatkan pelayanan kepolisian sehingga dapat meningkatkan dampak positif dari pengguna aplikasi untuk mendapatkan pelayanan kepolisian secara cepat dan efektif (humas.polri.go.id). Adapun sasaran sosialisasi Polri super app ini ialah seluruh masyarakat terutama para siswa SMKN 5 Bandar Lampung. Tujuan dari sosialisasi ini yaitu upaya untuk mewujudkan program Polri yaitu *quick wins* Presisi dalam optimalisasi pelayanan publik. Menjadikan masyarakat tahu akan penggunaan serta fungsi aplikasi Polri super app, serta memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kepolisian.

2.8 Media Cetak *Leaflet* Sebagai Sarana Sosialisasi

Media cetak *leaflet* telah menjadi bagian integral dari strategi komunikasi dalam berbagai konteks, termasuk sosialisasi. Media cetak *leaflet* adalah saluran komunikasi dalam bentuk selebaran yang berguna untuk promosi (Wulandari, 2013). *Leaflet* memiliki potensi besar untuk menyampaikan informasi secara efektif kepada khalayak luas. Kajian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran media cetak *leaflet* sebagai sarana sosialisasi dengan mengidentifikasi kelebihan, kendala, dan dampaknya dalam menyebarkan pesan-pesan sosial.

Dapat dikatakan bahwa media cetak *leaflet* merupakan media penyampaian pesan yang dikemas secara singkat berbentuk selebaran berisikan informasi. Dalam melakukan praktik kehumasannya Humas Polda Lampung melakukan sosialisai dengan media *leafleat* di kalangan siswa khususnya di SMKN 5 Bandar Lampung. Penggunaan media *leaflet* diharap Mampu menyampaikan pesan dan informasi kepada siswa, mengubah sikap dan perilaku masyarakat sesuai dengan pesan yang disampaikan dan mendorong partisipasi aktif dalam kegiatan sosial atau program tertentu.

2.9 Informasi Mengenai Program *Quick wins* Presisi

Quick wins adalah sebuah reformasi birokrasi yang menuntut perbaikan sistem dan mekanisme kerja atau produk utama sebuah kementerian atau lembaga dan pemerintah daerah sesuai dengan peran, tupoksi, dan karakteristik masing-masing, program ini berkaitan dengan pelayanan publik (Humas.polri.go.id). Secara bahasa *quick* merupakan bahasa inggris yang berarti cepat sedangkan *wins* yang berarti menang (kbbi.web.id).

Sedangkan mengutip dari laman resmi Polri.go.id tanggal 11 Desember 2023 Presisi merupakan slogan dari Polri yang berarti Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi berkeadilan. Menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.13 tahun 2011, *quick wins* Presisi merupakan suatu inisiatif yang mudah dan cepat dicapai dengan merespon dengan cepat segala bentuk keluhan dari untuk mendapatkan momentum awal yang positif dan kepercayaan dari masyarakat (Humas.polri.go.id) Berikut adalah kriteria *quick wins* menurut Peraturan Menteri Pemeberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.13 tahun 2011.

1. Berasal dari program – program reformasi birokrasi, yang terdapat dalam *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010 – 2014.
2. Merupakan bagian utama (*core business*) dari peran, tugas, fungsi, dan karakteristik kementerian atau lembaga dan pemerintah daerah yang bersangkutan.
3. Memberikan dampak perbaikan yang besar dan dapat dirasakan oleh para pemangku kepentingan *eksternal* dan *internal* kementerian atau lembaga dan pemerintah daerah.
4. Memberikan sebuah aktivitas nyata dan dirasakan manfaatnya secara cepat oleh para pemangku kepentingan *eksternal* dan *internal* kementerian atau lembaga dan pemerintah daerah.

Dilansir dari news.detik.com tanggal 10 Desember 2023, Wakil Kepala Kepolisian Republik Indonesia Komjen Gatot Eddy Pramono mengatakan

terdapat sembilan kegiatan dalam program *quick wins* Presisi diantaranya yaitu:

1. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Melalui Media Sosial.
2. Optimalisasi Pelayanan Publik.
3. Pengembangan Sumber Daya Manusia Unggul.
4. Perbaikan Interaksi Polisi dan Masyarakat di Jalan atau Area Publik.
5. Optimalisasi Pemolisian Masyarakat.
6. Meningkatkan Sinergitas TNI-Polri.
7. Penerapan Budaya Integritas dan Antikorupsi.
8. Respons Problem Akut.
9. Digitalisasi Penegakan Hukum Lalu Lintas (news.detik.com).

Pada penelitian ini berfokus pada point ke-2 yaitu optimalisasi pelayanan publik. Humas Polda Lampung telah melaksanakan program *quick wins* Presisi dengan mensosialisasikan aplikasi polri super app pada siswa di berbagai sekolah menengah atas Kota Bandar Lampung. Kepala Bidang Humas Polda Lampung Kombes Pol. Zahwani Padra Arsyad menyampaikan sosialisasi aplikasi Polri super app dilaksanakan ke sekolah-sekolah di Kota Bandar Lampung dalam waktu sebulan sekali pertanggal tanggal 20 (Wawancara pra riset tanggal 10 November 2023). Berikut tabel sosialisasi aplikasi super app melalui program *quick wins* Presisi yang telah dilaksanakan Humas Polda Lampung pada bulan Agustus, September dan Oktober Tahun 2023.


KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH LAMPUNG
BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT

LAMPIRAN SPRIN KABIDHUMAS POLDA LAMPUNG
NOMOR : SPRIN 245 /V/HUK 6.6/2023
TANGGAL : 20 SEPTEMBER 2023

JADWAL SOSIALISASI TIM SUPER APPS PRESISI POLRI DAN PANGGI
KE SMK- SMK DI BANDAR LAMPUNG

| HARI SENIN, 25 SEPTEMBER 2023 | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|---|-----|
| IPTU ALVIRA, S.H. NRP 68090223 (KATIM) | | | | |
| NO | SEKOLAH | JAM | ALAMAT | KET |
| 1 | SMKN 5 BANDAR LAMPUNG | 08.00 s.d. 09.30 WIB | JALAN PANGERAN TIRTAYASA NO.88 KEC SUKABUMI BANDAR LAMPUNG | |
| HARI SELASA, 24 OKTOBER 2023 | | | | |
| NO | SEKOLAH | JAM | ALAMAT | KET |
| 1 | MAN 2 BANDAR LAMPUNG | 10.00 s.d. 11.30 WIB | JALAN GATOT SUBROTO, PENCOH RAYA, KEC. TELUK BETUNG SELATAN KOTA BANDAR LAMPUNG | |
| HARI SENIN, 20 NOVEMBER 2023 | | | | |
| NO | SEKOLAH | JAM | ALAMAT | KET |
| 1 | SMAN 1 BANDAR LAMPUNG | 10.30 s.d. 11.30 WIB | JALAN JENDRAL SUDIRMAN, RAWALAUT, KEC TANJUNGPANGKARANG TIMUR KOTA BANDAR LAMPUNG | |

Dikeluarkan di : Lampung Selatan
Pada tanggal : 20 SEPTEMBER 2023
KABIDHUMAS POLDA LAMPUNG


ZAHWANI PANDRA ARSYAD, S.H., M.Si
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 70050469

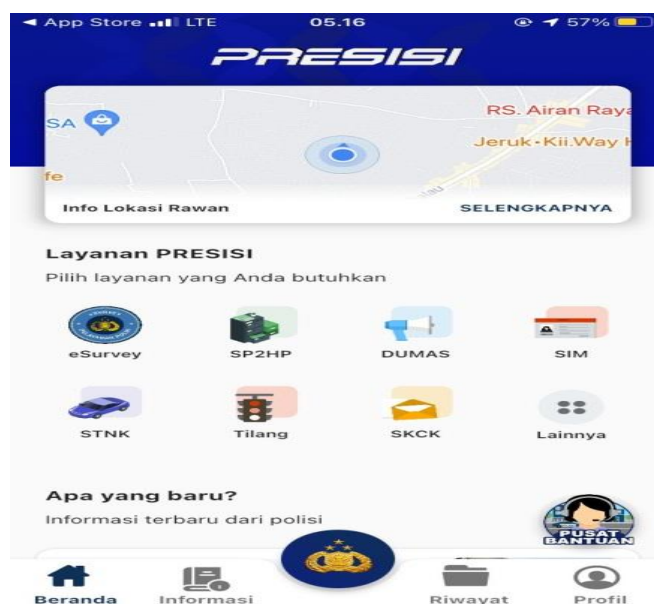
Gambar 2.1 Jadwal Kegiatan Sosialisasi Aplikasi Polri Super app.
(Sumber: Humas Polda Lampung)

Lebih lanjut Kepala Bidang Humas Polda Lampung Kombes Pol Zahwani Pandra Arsyad, S.H, M.Si mengatakan kegiatan sosialisasi aplikasi super app masih berkelanjutan dan setiap bulan akan dilakukan pertanggal 20 (Wawancara pra riset tanggal 10 November 2023). Pada penelitian ini peneliti akan mengamati sosialisasi aplikasi super app yang dilakuka oleh Humas Polda Lampung di SMKN 5 Bandar Lampung pada bulan selanjutnya pertanggal 20.

2.9.1 Informasi Aplikasi Polri Super App

Aplikasi Super App Polri merupakan inovasi terbaru dari Kepolisian Republik Indonesia (Polri) yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan efisiensi kerja *internal* kepolisian. Dengan mengintegrasikan berbagai layanan dan fitur dalam satu *platform*, aplikasi ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mengakses berbagai informasi terkait keamanan dan pelayanan publik. Selain itu, super app Polri juga menyediakan layanan pelaporan *online*, memungkinkan masyarakat untuk melaporkan kejadian kriminal atau situasi darurat secara cepat dan efisien. Dengan adopsi teknologi ini, Polri tidak hanya mendekatkan diri kepada masyarakat, tetapi juga mengoptimalkan kinerja *internalnya*. Aplikasi super app Polri dapat dianggap sebagai langkah inovatif kepolisian dalam memanfaatkan

teknologi informasi guna meningkatkan keamanan, pelayanan, dan efisiensi tugas pokoknya.



Gambar 2.2 Aplikasi Polri Super App.
(Sumber: Dokumentasi Peneliti)

Aplikasi Polri super app merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) untuk memberikan berbagai layanan dan informasi kepada masyarakat secara terpadu. Aplikasi ini dirancang sebagai pusat informasi dan akses ke berbagai layanan yang disediakan oleh Polri (tribrata.news.lampung.polri.go.id).

Pengguna aplikasi Polri super app dapat memanfaatkan berbagai layanan dan informasi yang disediakan oleh Polri dengan lebih mudah dan cepat melalui ponsel pintar mereka. Tujuan utama aplikasi ini adalah meningkatkan pelayanan publik, memperkuat hubungan antara Polri dan masyarakat, serta meningkatkan keamanan dan kenyamanan masyarakat secara umum.

Mengutip harian tribratane.ws.lampung.polri.go.id pada 10 Desember 2023, Kapolda Lampung Irjen Pol Akhmad Wiyagus menjelaskan terdapat 13 layanan yang dapat diakses diantaranya informasi daerah rawan, pengaduan masyarakat, pengurusan SIM, STNK dan SKCK secara *online*, informasi E-Tilang, hingga informasi mengenai pos

polisi. Berikut penjelasan beberapa fitur dan fungsi yang ditawarkan dalam aplikasi Polri super app:

1. Pemberitahuan Keamanan: Aplikasi ini menyediakan pembaruan dan pemberitahuan terkait keamanan publik, seperti informasi tentang kejahatan terkini, daerah berisiko tinggi, atau peringatan dini terkait bencana alam. Pengguna dapat menerima *notifikasi* langsung melalui aplikasi untuk tetap waspada terhadap situasi sekitar mereka.
2. Informasi Polisi: Aplikasi ini menyediakan informasi lengkap tentang kepolisian, termasuk profil kepolisian setempat, nomor darurat, jadwal layanan, dan alamat kantor polisi terdekat. Pengguna dapat dengan mudah mencari informasi kontak dan akses lokasi yang diperlukan.
3. Permohonan Pelayanan: Pengguna dapat mengajukan permohonan untuk berbagai layanan kepolisian, seperti permohonan izin keramaian, permohonan sertifikat catatan kepolisian (SKCK), pengurusan SIM, STNK secara *online* dan informasi e-Tilang atau permohonan laporan kehilangan barang. Aplikasi ini memudahkan proses permohonan dengan pengisian formulir secara digital dan memungkinkan pengguna untuk melacak status permohonan mereka.
4. Pusat Bantuan: Aplikasi ini menyediakan pusat bantuan yang terintegrasi, di mana pengguna dapat mengajukan pertanyaan, memberikan umpan balik, atau melaporkan masalah teknis terkait dengan aplikasi. Tim dukungan akan merespons pertanyaan dan masalah dengan cepat.
5. Informasi Publik: Pengguna dapat mengakses berbagai informasi publik yang berkaitan dengan kepolisian, seperti program pencegahan kejahatan, informasi lalu lintas, peraturan kepolisian, atau tips keamanan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif deskriptif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2008). Teknik pengumpulan data pada tipe penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian ini peneliti berfokus untuk memperoleh informasi mengenai bagaimana perencanaan komunikasi Humas Polda Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Polri super app melalui program *quick wins* Presisi kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung dengan menggunakan model Perencanaan Komunikasi Alur tanda “?”, serta mendeskripsikan apakah aplikasi Polri super app tersebut mampu memberikan pelayanan secara optimal kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pedoman dalam mengambil data apa yang relevan dengan permasalahan penelitian Moleong dalam (Haris, 2012). Fokus penelitian harus konsisten dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang diterapkan terlebih dahulu, guna mempermudah peneliti, dengan demikian penelitian ini berfokus pada tahapan perencanaan komunikasi Humas Polda Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Polri super app melalui program *quick wins* Presisi kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung dengan menggunakan model Perencanaan Komunikasi Alur tanda “?”, serta mendeskripsikan apakah aplikasi Polri super app tersebut mampu

memberikan pelayanan pelayanan secara optimal kepada siswa SMKN 5 Bandar Lampung.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian sosialisasi aplikasi super app Humas Polda Lampung ini dilakukan di SMKN 5 Bandar Lampung yang berlokasi Jl. Pangeran Tirtayasa No. 88, Sukabumi Indah, Sukabumi, Kecamatan Sukabumi, Sukabumi, Kec. Sukabumi, Kota Bandar Lampung, Lampung 35122, dengan turun lapangan secara langsung.

3.4 Penentuan Informan

Informan merupakan subjek dari sebuah penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *sonow ball* sebagai penentu informan. Menurut (Sugiyono, 2016) *sonow ball sampling* adalah teknik penentuan informan yang awal mulanya berjumlah sedikit, dan lama-lama menjadi banyak. Hal tersebut karena informasi yang didapat belum memberikan hasil yang memuaskan, maka peneliti mencari oranglain untuk dijadikan informan berikutnya hingga data yang dihasilkan mengalami kejenuhan. Dalam hal ini yang menjadi informan dalam penelitian yaitu anggota Humas Polda Lampung yang melakukan sosialisasi super app dan siswa di SMKN 5 Bandar Lampung. Namun yang diambil sebagai informan hanya yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Adapun kriteria penentuan informan sebagai berikut.

Key Informan yang memberikan sosialisasi:

1. Informan terkait secara aktif pada kegiatan sosialisasi aplikasi Polri super app Humas Polda Lampung.
2. Informan dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan relatif masih lugu dalam memberikan informasi sehingga informasi yang diberikan bersifat *real* yang sesuai dengan kenyataan di lapangan.

Informan pelengkap yang menerima sosialisasi:

1. Informan siswa kelas 12 yang berusia 17 Tahun ke atas yang menggunakan *smartphone*.

2. Informan pengguna aktif media sosial.
3. Informan yang membawa kendaraan baik motor ataupun mobil.
4. Informan yang telah mempunyai KTP.

Informan pada penelitian ini diambil sebanyak 3 orang informan kunci dan 3 orang informan pelengkap. Jumlah tersebut akan bertambah jika informasi yang dibutuhkan masih belum cukup.

3.5 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah sumber informasi yang didapatkan melalui informan sebagai sumber pertama. Data atau informasi tersebut didapatkan melalui wawancara mendalam secara umum dengan cara tanya jawab dan bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dan observasi terhadap objek pengamatan dengan berkumpul atau bergaul untuk mengamati subjektif sehingga mendapat pernyataan yang jelas untuk penelitian (Sugiyono, 2016). Sumber informasi utama dalam penelitian ini adalah anggota baik atasan maupun bawahan yang telah lama dan intensif menyatu dalam suatu kegiatan sosialisasi aplikasi Polri super app di Humas Polda Lampung.

2. Data Sekunder

Sumber data skunder adalah informasi yang didapatkan melalui bahan bacaan peneliti, dengan cara di dapatkan dari buku, jurnal, web, dokumen berupa catatan, foto, rekaman, pedoman kegiatan untuk mendapatkan informasi lebih dalam agar bisa mendapatkan fakta atau bahan-bahan yang tersedia di perpustakaan. Sejalan dengan hal tersebut menurut (Sugiyono, 2016) mengatakan data skunder didapatkan melalui jurnal,buku,dokumen maupun media lainnya. Oleh karena itu dalam hal ini peneliti hanya perlu mencari dan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan problem dan masalah penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah proses melihat, mengamati serta merekam karakter dari setiap individu maupun kelompok secara terstruktur guna tujuan tertentu yang berkaitan dengan fenomena yang akan diteliti Cartwright dalam (Haris, 2012). Hal yang diobservasi pada penelitian ini yaitu perencanaan komunikasi Humas Polda Lampung pada saat melakukan sosialisasi aplikasi super app di SMKN 5 Bandar Lampung, serta pesan yang diterima oleh siswa SMKN 5 Bandar Lampung yang mengikuti sosialisasi tersebut yang dijadikan sebagai bahan analisis peneliti dari kegiatan sosialisasi Humas Polda Lampung.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan percakapan yang bertujuan guna mendapatkan informasi, argumen, data maupun keterangan terkait permasalahan yang akan diteliti Meleong dalam (Haris, 2012). Wawancara mendalam adalah proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, serta bebas dengan masalah dan fokus penelitian yang diarahkan pada pusat penelitian. Dalam hal ini wawancara dilakukan secara langsung dengan delapan informan yang terbagi atas anggota Humas Polda Lampung dan siswa/i SMKN 5 Bandar Lampung yang sesuai dengan dengan kriteria yang ditetapkan berdasarkan pedoman wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebagai cara memperoleh gambaran mengenai subjek maupun objek yang diteliti melalui media tulisan dan dokumentasi lainnya yang telah di publikasikan langsung oleh subjek yang bersangkutan (Haris, 2012). Pada penelitian ini, dokumentasi didapat dari kegiatan observasi dengan mengamati secara langsung perencanaan komunikasi sosialisasi super app oleh Humas Polda Lampung di SMKN 5 Bandar Lampung serta dokumentasi pada saat melakukan wawancara dengan para informan yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses seara sistematis untuk menemukan serta mengedit data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi serta catata-catatan yang ditemukan di lokasi penelitian. Hal ini dilakukan dengan cara mengklasifikasikan data, menguraikan dalam kategori yang sama. Sehingga dari pnelitian serta orang yang membaca akan mudah memahami apa yang telah ditulis. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2016) yakni pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Dimulai dari menelaah seluruh data yang tersedia dari hasil wawancara langsung dan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan sosialisasi aplikasi Polri super app di SMKN 5 Bandar Lampung dan juga transkrip wawancara. Kemudian data yang telah terkumpul diolah dan disusun dengan kualitatif deskriptif.

3.8 Teknik Keabsahan Data

Tahap ini menggunakan tringulasi. Menurut (Sugiono, 2016) mengatakan bahwa tringulasi adalah teknik validasi data yang menggunakan suatu hal selain data yang telah dimiliki penelitian ini digunakan untuk perbandingan dengan data tersebut diantaranya yaitu sebagai berikut.

1. Triangulasi Sumber

Digunakan untuk menguji keabsahan data dengan mengecek informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dengan informan yang telah ditentukan, yang kemudia peneliti melakukan analisis data yang diperoleh guna menarik kesimpulan yang dapat memuat hasil penelitian. Pada penelitian ini data yang telah didapat dikelompokkan kemudia dianalisis kembali.

2. Triangulasi Teknik

dilakukan pengecekan kepada sumber yang sama namun menggunakan teknik yang berbeda. Seperti halnya jika peneliti memperoleh informasi dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Namun informasi yang didapatkan berbeda maka peneliti akan melakukan interaksi kembali dengann informan yang bersangkutan guna memastikan informasi tersebut akurat dan terpercaya.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polda Lampung dalam kegiatan sosialisasi aplikasi Polri super app di SMKN 5 Bandar Lampung maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polda Lampung melalui tuju tahapan yaitu:
 - a. Pertama Humas Polda Lampung melakukan identifikasi khalayak berdasarkan fitur aplikasi tanpa melakukan penelitian mendalam. Humas Polda Lampung menetapkan Klasifikasi sasaran secara umum dan khusus, dengan fokus pada siswa SMKN 5 Bandar Lampung yang berusia 17 tahun ke atas, sebagai agen perubahan dan yang berpotensi membutuhkan pelayanan SIM.
 - b. Humas Polda Lampung menetapkan tujuan sosialisasi adalah memberikan informasi penggunaan aplikasi Polri Super App untuk meningkatkan pelayanan publik dengan merespons keluhan secara langsung dengan mengajak peserta untuk *mengunduh* dan menggunakan aplikasi tersebut.
 - c. Humas Polda Lampung melakukan perencanaan pesan dengan memperhatikan penggunaan bahasa yang relevan dengan siswa/i SMKN Bandar Lampung dan isi pesan yang mengandung unsur brand image, topikal dan membangun pendekatan interaktif menggunakan demonstrasi aplikasi secara langsung melalui media *smartphone* untuk

- memastikan peserta memahami dan dapat menggunakan aplikasi tersebut.
- d. Humas Polda Lampung memiliki komitmen yaitu rencana sosialisasi berkelanjutan dengan melakukan sebulan sekali di SMA/SMK di Bandar Lampung.
 - e. Humas Polda Lampung menetapkan saluran atau media. Terdapat media sosialisasi langsung dan tidak langsung. Media sosialisasi langsung menggunakan media peraga *smartphone* dan media sosialisasi tidak langsung media sosial, leaflet, dan spanduk. Dari berbagai media yang digunakan tersebut media *leaflet* merupakan media yang tidak efektif.
 - f. Humas Polda Lampung melakukan komunikasi kepada instansi yang menjadi target sasarannya dengan Jadwal kegiatan yang terencana yaitu membuat surat izin pelaksanaan kegiatan sosialisasi yang diberikan ke SMKN 5 Bandar Lampung dan Surat Perintah (SPRIN) pelaksanaan kegiatan untuk tim sosialisasi.
 - g. Humas Polda Lampung melakukan evaluasi yang dilakukan melalui sesi tanya jawab dan peninjauan data yang mengunduh aplikasi tersebut. tetapi evaluasi ini tidak dilaksanakan secara sistematis dan kontinu yang menyebabkan kesulitan untuk mengukur keberhasilan sosialisasi secara akurat dan tidak dapat merencanakan perbaikan yang tepat.
2. Aplikasi Polri supper app tidak memberikan pelayanan secara optimal kepada siswa/i SMKN 5 Bandar Lampung. Karena siswa/i SMKN 5 Bandar Lampung kesulitan dalam mendapatkan pelayanan SIM melalui aplikasi tersebut. ditemukan hambatan terkait aplikasi yang eror dan tidak dapat digunakan. Hal ini menyebabkan siswa/i SMKN 5 Bandar Lampung mengunduh tetapi tidak menggunakan aplikasi tersebut. mereka memilih untuk datang langsung ke kantor Polisi setempat untuk mendapatkan layanan kepolisian.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada Humas Polda Lampung:

1. Aplikasi Polri Super App perlu dimaksimalkan dan dikembangkan kembali agar dapat mendukung program *quick wins* Presisi dalam optimalisasi pelayanan publik. Dengan adanya aplikasi yang memadai, diharapkan layanan publik dapat berjalan dengan baik.
2. Humas Polda Lampung harus lebih kreatif dalam memanfaatkan media, terutama media sosial yang dianggap lebih efektif. Konten-konten menarik seputar aplikasi Polri Super App dapat dibuat untuk menjangkau masyarakat yang aktif menggunakan media sosial, mengingat peranannya yang semakin besar dalam kehidupan sehari-hari.
3. Agar perencanaan komunikasi dalam kegiatan sosialisasi berjalan dengan baik dan mencapai tujuannya, evaluasi harus dimasukkan sebagai bagian integral dari perencanaan komunikasi Humas Polda Lampung. Evaluasi sebaiknya dilakukan sebelum (*pre-evaluation*), selama (*formative evaluation*), dan setelah (*summative evaluation*) kegiatan sosialisasi untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang efektivitas sosialisasi aplikasi Polri super app.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Andrews, J. Craig., Shimp, Terence A. 2018. Advertising, Promotion and other aspects of Integrated Marketing Communications, Edisi: 10. United States of America: Cengage Learning.
- Cangara, Hafied. 2013. Perencanaan & Strategi Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Haris Herdiansyah 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ilahi, Wahyu. 2010. Komunikasi Dakwah. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Kumalasari dkk, 2012. Pembagian Remaja. Jakarta: Salemba Medika.
- Kusumastuti, Frida. 2004. Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat. Bogor: Ghalia indonesia. .
- Morissan, M. 2020. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Prenadamedia Group
- Mulyana, Deddy. 2008. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Moore, Frazier. 2004. Public relation: principles, cases, and problem. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Oliver, Sandra. 2012. Strategi Public Relations. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Romli, Khomsahrial. 2011. Komunikasi Organisasi Lengkap. Jakarta: PT Grasindo.
- Ruslan, Rosady. 2008. Metode Penelitian-Public Relations & Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R dan D. Cetakan 25. Bandung : Alfabeta.

Widjaja. 1992. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Rieneka Cipta.

Jurnal:

Andrews, J. Craig., Shimp, Terence A. 2018. Advertising, Promotion and other aspects of Integrated Marketing Communications, Edisi: 10. United States of America: Cengage Learning.

Dedi, A. 2019 . Negara-Negara Berkembang Dalam Pusaran Politik Globalisasi Dunia. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara.

Fitriah, N., Eva, P., Abdul, M. S., & Nurlaili, R. 2023. Literature Review: Efektivitas Media sosialisasi Leaflet dan Stiker terhadap Pola Pemberian Makanan pada Anak Stunting. Femina: Jurnal Ilmiah Kebidanan,

Hafizh, M., & Suhaibah, S. 2022 . Peran Humas Polres Pidie Dalam Membangun Citra Positif Lembaga Kepolisian Sebagai Penegak Hukum Di Mata Masyarakat Kabupaten Pidie. Meusapat: Jurnal Ilmu Hukum.

Sofiyanti, I., Setyowati, H., & Anugrah, R. M. 2022 . Remaja sebagai Agen Pelapor dan Pelopor. Indonesian Journal Of Community Empowerment (Ijce).

Wulan, D. O., Wismaningtyas, T. A., Damayanti, A., & Larasati, A. 2022 . Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota. Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani.

Wulandari, E., & Sos, S. (2013). Penggunaan Media Komunikasi Visual Sebagai Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Kesehatan Reproduksi Remaja.

Triyandra, A. C., & Rimayanti, N. 2017. Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dalam Mensosialisasikan Program Smart City (Doctoral dissertation, Riau University).

Utami, S., Sulastri, D., Utami, F. F., Jumaliza, S., Afandes, M. F., & Yusra, A. (2022). Literature Review: Implementasi Peran Konseling Kepolisian dalam Pembinaan Anggota Kepolisian. BULLET: Jurnal Multidisiplin Ilmu.

Zulkarnain, D., Rufaidah, E., & Singagerda, F. I. S. 2023. Pengaruh Pelaporan Dan Pelayanan Pelaporan Terhadap Kualitas Pelayanan di SPKT Polda Lampung. In Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis.

Skripsi:

Alfisyahri, A. 2021 . Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Kampar Dalam Sosialisasi Internet Sehat dan Aman (INSAN) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Pangesti, A. D. 2018 . Perencanaan Komunikasi Dalam Sosialisasi Nilai Organisasi (Studi Kasus Perencanaan Komunikasi Biro Humas dan Kerjasama Internasional Badan Pemeriksa Keuangan dalam Sosialisasi Nilai Independensi, Integritas, dan Profesionalisme pada Publik Internal Periode Januari 2017 sampai dengan Maret 2018) (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

Internet:

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/09/mayoritas-korban-kecelakaan-lalu-lintas-berusia-produktif> (Diakses pada tanggal 18 Januari 2024).

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/03/survei-indikator-pungli-jadi-hal-utama-yang-perlu-dibenahi-polri> (Diakses pada tanggal 11 Desember 2023).

<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-tahun-ini-aduan-pungli-di-layanan-publik-masih-tinggi> (Diakses pada tanggal 10 Desember 2023).

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/02/kepercayaan-terhadap-polri-paling-rendah-dibanding-lembaga-penegak-hukum-lainnya> (Diakses pada tanggal 10 Desember 2023).

<https://humas.polri.go.id/2023/08/18/tingkatkan-kepercayaan-publik-program-quick-wins-Presisi-polri-dievaluasi/> (Diakses pada tanggal 11 Desember 2023).

<https://kbbi.web.id/didik> (Diakses pada tanggal 11 Desember 2023).

<https://tribatanews.lampung.polri.go.id/detail-post/permudah-layanan-masyarakat-polri-luncurkan-aplikasi-polri-super-apps-warga-bisa-akses-seluruh-layanan-polri-ini-penjelasmnya>(Diakses pada tanggal 10 Desember 2023).

<https://news.detik.com/berita/d-6483348/polri-program-quick-wins-Presisi-polri-tercapai-kepercayaan-publik-naik> (Diakses pada tanggal 10 Desember 2023).

<https://news.detik.com/berita/d-2366301/90-persen-pelajar-pelanggar-lalu-lintas-tidak-punya-sim> (Diakses pada tanggal 10 Desember 2023).

<https://humas.polri.go.id/2023/01/02/yuk-download-aplikasi-super-app-Presisi-polri-begini-penjelasan-kabidhumas-polda-banten/> (Diakses pada tanggal 10 Desember 2023).

<https://sekolah.data.kemdikbud.go.id/index.php/Chome/> (Diakses pada tanggal 12 Januari 2024).