



## **PERBANDINGAN PELAYANAN LANGSUNG DAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PUBLIK DI SPKT POLRESTA BOGOR KOTA**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**GHAITSA ANES AQDIYASYAH**



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**



## **PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Perbandingan Pelayanan Langsung dan Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Publik di SPKT Polresta Bogor Kota” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2024

Ghaitsa Anes Aqdiyasyah  
J1301201008

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## **ABSTRAK**

GHAITSA ANES AQDIYASYAH. Perbandingan Pelayanan Langsung dan Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Publik di SPKT Polresta Bogor Kota (Comparison of Direct and Digital Services in Increasing the Effectiveness of Public Communication at the SPKT Polresta Bogor Kota) Dibimbing oleh VIVIEN FEBRI ASTUTI dan SISKA MULYAWATY

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan perbandingan pelayanan langsung dan digital di SPKT Polresta Bogor Kota dalam meningkatkan efektivitas komunikasi publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif komparatif dengan teknik analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data pada laporan akhir ini yakni partisipasi aktif, observasi, wawancara dan studi pustaka dengan subjek proyek atau informan adalah anggota kepolisian regu tiga yang bertugas di divisi SPKT Polresta Bogor Kota. Penelitian ini membandingkan unsur-unsur komunikasi pelayanan publik langsung dan digital, guna meningkatkan efektivitas komunikasi publik di SPKT Polresta Bogor Kota. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk optimalisasi pelayanan publik di SPKT Polresta Bogor Kota, dengan memanfaatkan kelebihan dari masing-masing unsur-unsur komunikasi untuk mencapai komunikasi yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, SPKT, SIKASEP, Efektivitas

## **ABSTRACT**

GHAITSA ANES AQDIYASYAH. Comparison of Direct and Digital Services in Increasing the Effectiveness of Public Communication at the SPKT Polresta Bogor Kota. Supervised by VIVIEN FEBRI ASTUTI, SISKA MULYA WATY

*This study aims to explain the comparison of direct and digital services at the SPKT Polresta Bogor City in improving the effectiveness of public communication. The method used in this study is Qualitative comparative with descriptive analysis techniques. Data collection techniques in this final report are active participation, observation, interviews and literature studies with the subject of the project or informant being a member of the police squad three who is on duty in the SPKT Polresta Bogor City division. This study compares the elements of direct and digital public service communication, in order to improve the effectiveness of public communication at the SPKT Polresta Bogor City. The results of the study are expected to provide recommendations for optimizing public services at the SPKT Polresta Bogor City, by utilizing the advantages of each elements of communication to achieve more effective and responsive communication to community needs.*

*Keywords : Public Service, SPKT, SIKASEP, Effectiveness*



**@Hak cipta milik IPB University**

**IPB University**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*



## **PERBANDINGAN PELAYANAN LANGSUNG DAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PUBLIK DI SPKT POLRESTA BOGOR KOTA**

**GHAITSA ANES AQDIYASYAH**

Laporan Akhir  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan pada  
Program Studi Komunikasi Digital dan Media



Penguji pada ujian Laporan Akhir: Dr. Ir. Burhanuddin, M.M

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Laporan : Perbandingan Pelayanan Langsung dan Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Publik di SPKT Polresta Bogor Kota

Nama : Ghaitsa Anes Aqdiyasyah  
NIM : J1301201008

Disetujui oleh

Pembimbing 1:  
Vivien Febri Astuti, S.I.Kom., M.I.Kom.

Pembimbing 2:  
Siska Mulyawaty, S.I.Kom., M.Si.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:  
Dr. Hudi Santoso, S.Sos., M.P.  
NPI 201807198005241001



Dekan Sekolah Vokasi:  
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.  
NIP 196607171992031003

Tanggal Ujian:  
( 16 Agustus 2024 )

Tanggal Lulus:  
( )

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbaranyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan April 2024 sampai bulan Juni 2024 ini diberi judul “Perbandingan Pelayanan Langsung dan Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Komunikasi di SPKT Polresta Bogor Kota”.

Terima kasih penulis ucapan kepada para pembimbing, Vivien Febri Astuti, S.I.Kom., M.I.Kom. dan Ibu Siska Mulyawaty, S.I.Kom., M.Si. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan pengaji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penulis sampaikan penghargaan terima kasih kepada Jajaran Polresta Bogor Kota, Jajaran Divisi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Bogor Kota yakni Bapak Iptu Rochmadi, SIP,Msi, Bapak Aiptu Wahyono, SH, Bapak Brigadir A. Hamdani, Bapak Briptu Cahdiana Nugraha yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Ayah, Mamah, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya. Kepada Shalsa Alya, Indah, Syafira selaku sahabat saya yang selalu menemani saya mengerjakan laporan akhir ini. Serta Siti Rachmawati dan Adelya Loeffen selaku sahabat kos terbaik saya.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2024

*Ghaitsa Anes Aqdiyasyah*



DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Komunikasi Publik	5
2.2 Konsep Pelayanan	5
2.3 Komunikasi Pelayanan Publik	7
2.4 Kerangka Pemikiran	11
III METODOLOGI	12
3.1 Pendekatan Penelitian	12
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	12
3.3 Lokasi dan Waktu	12
3.4 Data dan Instrumen	12
3.5 Informan Penelitian	13
3.6 Teknik Pengumpulan Data	14
3.7 Teknik Analisis Data	14
3.8 Output Penelitian	15
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1 Gambaran Umum Penelitian	16
4.2 Jenis Pelayanan Publik di Polresta Bogor Kota	20
4.3 Perbandingan Pelayanan Langsung dan Digital di SPKT Polresta Bogor Kota dalam Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Publik	29
4.4 Upaya Peningkatan Efektivitas Komunikasi Publik pada Pelayanan Langsung dan Pelayanan Digital di SPKT Polresta Bogor Kota	51
V SIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Simpulan	55
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN	3
RIWAYAT HIDUP	4



Data Informan Laporan Akhir	14
Data Pendidikan dan Pengalaman Bekerja Aparat Kepolisian di SPKT Polresta Bogor Kota	32

## DAFTAR TABEL

Kerangka Pemikiran	11
Gedung Polresta Bogor Kota	16
Struktur Organisasi di SPKT Polresta Bogor Kota	19
<i>Job description</i> SPKT Polresta Bogor Kota	20
Ruang Tunggu di SPKT Polresta Bogor Kota	24
Mekanisme Penerimaan Laporan Polisi Secara Langsung	25
Aplikasi SIKASEP Polresta Bogor Kota	27
Komunikator Pelayanan Langsung	32
Pesan dari komunikator pelayanan digital	34
Tampilan aplikasi SIKASEP	43
Contoh Formulir Pelaporan Secara Digital	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Kerangka Pemikiran	11
Gedung Polresta Bogor Kota	16
Struktur Organisasi di SPKT Polresta Bogor Kota	19
<i>Job description</i> SPKT Polresta Bogor Kota	20
Ruang tunggu di SPKT Polresta Bogor Kota	24
Aplikasi SIKASEP Polresta Bogor Kota	27
Komunikator Pelayanan Langsung	32
Pesan dari komunikator pelayanan digital	34
Tampilan aplikasi SIKASEP	43
Contoh Formulir Pelaporan Secara Digital	44