

Analisa strategi komunikasi reformasi birokrasi Polri (studi kasus pada program transparansi pelayanan SIM, STNK dan BPKB di Polda Metro Jaya) = Analysis of police bureaucracy reformation communication strategy (case study transparency programs services driver's license, vehicle registration and certificate of ownership at Polda Metro Jaya)

Sebayang, Natasa Atidhira, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20282522&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Berbelitnya sistem birokrasi yang ditetapkan oleh Polri dalam pengumaaan SIM, STNK, dan BPKP (SSB) menimbulkan citra negatif di mata masyarakat yang akhirnya menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada institusi kepolisian dan menyebabkan masyarakat enggan bersentuhan langsung dengan kepolisian. Menyadari buruknya reputasi kepolisian inilah yang pada akhirnya melatar belakangi Polri untuk segera kembali membangun trust building yang dijabarkan dalam program reformasi birokrasi 2005-2010 yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan dan akuntabel.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi Polda Metro Jaya dalam menjalankan program transparansi pelayanan SSB melalui Nine Steps of Strategic Public Relations. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif, dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan responden terpilih. Metode analisa data dilakukan dengan menelaah seluruh data yang didapat dari berbagai sumber, kemudian data tersebut dianalisa dan dibandingkan dengan teori yang digunakan sebagai acuan penelitian. Selain melakukan wawancara, peneliti juga melakukan survey mengenai transparansi pelayanan SSB kepada masyarakat selaku stakeholder, melalui kuesioner.

Hasil temuan peneliti menunjukkan bahwa strategi komunikasi pada pelayanan SSB Polda Metro Jaya menerapkan kerangka Nine Steps yakni dengan strategi proactive, meliputi action strategies dan communication strategies, yang ditujukan kepada internal dan eksternal publik Polda Metro Jaya.. Selain itu, hasil kuesioner juga menunjukkan bagaimana masyarakat mengetahui adanya sosialisasi program transparansi tersebut, dan perubahan seperti apa yang dirasakan oleh masyarakat selaku pengguna jasa.

**Abstract**

Complicated bureaucracy established by the Police in handling driver's license, vehicle registration, and certificate of ownership (SIM/ STNK/BPKP - SSB) has led to a negative image in the eyes of the public. This negative image ultimately

reduces the level of public confidence in the institution and has caused a public reluctance to come into contact with the police. Realizing its poor reputation the Indonesian Police urged to immediately re-establish its trustworthiness to the public. This program is outlined in the 2005-2010 bureaucratic reform programs that aim to provide fast transparent and accountable service.

<br><br>

The purpose of this study was to determine how Polda Metro Jaya strategize its communication program for the SSB service transparency through the Nine Steps of Strategic Public Relations. This research was conducted with a qualitative approach, through in-depth interviews with selected respondents. The data was then analyzed by reviewing all the data obtained from various sources, then analyzed and compared with the theories used as the research reference. Additional& this study also accommodated a survey on transparency SSB, through questionnaires distributed to the community as stakeholder.

<br><br>

The findings suggested that the communication strategy for SSB services in Polda Metro Jaya is adapting to the Nine Steps framework through proactive strategies, including action strategies and communication strategies, aimed to Polda Metro Jaya's internal and external public. In addition, the questionnaire also suggested how the community is aware of such transparency socialization program, and how the perceive the changes as service user.