

**UPAYA KOMUNIKASI HUMAS
DALAM MENSOSIALISASIKAN CALL CENTER 110
DI POLRES KOTAWARINGIN BARAT**

SKRIPSI

Oleh:

**DWI GATOT ASMORO
NIM. 24.12.233501**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK,
ADMINISTRASI DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA
TAHUN 2026**

**UPAYA KOMUNIKASI HUMAS DALAM
MENSOSIALISASIKAN CALL CENTER 110
DI POLRES KOTAWARINGIN BARAT**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, Administrasi dan Komunikasi

Oleh:

DWI GATOT ASMORO

NIM. 24.12.233501



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK,
ADMINISTRASI DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA
TAHUN 2026**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Warhmatullahi Wabarakatuh

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dengan ini saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Meski sering gagal dan salah dalam hal pengerjaan semua dengan niat dan ketekunan saya akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini.

Sudah tidak terhitung berapa titik keringat peluh yang mengucur dibadan, waktu, biaya yang keluar, tenaga yang terpakai dan pikiran yang terkuras dalam hal pengerjaan skripsi ini. Namun saya sangat bahagia dan bangga akhirnya pengorbanan saya selama ini tidak sia-sia. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Ibu Supriyanti yang selalu memberikan doa restu semangat dan dukungan penuh saat saya menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih saya ucapkan kepada ibu saya.
2. Dosen pembimbing skripsi I Bapak Dr. H. Junaidi, S.H., M.I.Kom. atas kesabaran, bimbingan dan kebijaksanaan beliau dalam membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen pembimbing skripsi II Ibu Rahmita Sari, M.A. atas kesabaran, bimbingan dan kebijaksanaan beliau dalam membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Almamater Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya beserta seluruh Civitas Akademik.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Dwi Gatot Asmoro lahir di Malang, Jawa Timur pada tanggal 17 April 1980, anak ke dua dari empat bersaudara, seorang putra dari pasangan ayahanda Matrani Supangi, S.H. dan ibunda Supriyanti, telah menikah dengan istri tercinta Rismawati, A.Md. yang berasal dari Pangkalan Bun Kalimantan Tengah dikaruniai tiga orang putra yang pertama Khrisna Melvin Asmoro (15 tahun), kedua Rama Cahyo Asmoro (12 tahun), ketiga Arjuna Wira Asmoro (5 tahun). Penulis pertama kali menempuh pendidikan dimulai dari SDN 3 Saptorenggo, Kec. Pakis Kab. Malang Jawa Timur, kemudian dilanjutkan ke SMP Nahdhatul Ulama Kec. Pakis Kab. Malang Jawa Timur, kemudian dilanjutkan ke SMA Wisnuwardhana Malang Jawa Timur lulus tahun 1998. Kemudian pada tahun 2001 lulus pendidikan Kepolisian di SPN Mojokerto Jawa Timur dan ditempatkan di Polres Kotawaringin Barat Prov. Kalteng. Lalu melanjutkan pendidikan perwira di Sekolah Pembentukan Perwira di Sukabumi Jawa Barat lulus pada tahun 2017 dan ditempatkan di Polres Kotawaringin Barat Polda Kalimantan Tengah sampai sekarang berpangkat Ajun Komisaris Polisi (AKP) hingga akhirnya menempuh masa kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Rekognisi Pembelajaran Lanjut (RPL) Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Dengan ketekunan, motivasi dan usaha dalam menyelesaikan sarjana strata satu. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir berupa skripsi. Semoga dengan penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi orang lain yang memiliki keinginan untuk belajar.

Akhir kata penulis ucapkan syukur dan terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam mengerjakan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Humas Dalam Mensosialisasikan Call Center 110 Di Polres Kotawaringin Barat”**

ABSTRAK

DWI GATOT ASMORO (2026), "Strategi Komunikasi Humas Dalam Mensosialisasikan Call Center 110 Di Polres Kotawaringin Barat"

Dosen Pembimbing : Dr. H. Junaidi, S.H., M.I.Kom.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polres Kotawaringin Barat dalam mensosialisasikan pelayanan publik Call Center 110 kepada masyarakat melalui media social Instagram. Call Center 110 merupakan salah satu inovasi pelayanan publik Kepolisian Negara Republik Indonesia yang memberikan akses cepat bagi masyarakat dalam melaporkan kejadian darurat maupun gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas). Namun, efektivitas layanan ini sangat bergantung pada tingkat pengetahuan dan partisipasi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari personel Humas Polres Kotawaringin Barat serta masyarakat pengguna media sosial Instagram. Analisis data dilakukan dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polres Kotawaringin Barat meliputi perencanaan pesan, pemilihan media sosial seperti Instagram dan interaksi aktif dengan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya konsistensi konten, serta belum optimalnya pemanfaatan fitur media social Instagram. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa strategi komunikasi Humas Polres Kotawaringin Barat telah berjalan cukup baik, namun perlu peningkatan dalam hal tanggung jawab kearifan lokal, inovasi konten, intensitas komunikasi, dan evaluasi efektivitas media sosial instagram guna meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan Call Center 110.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Humas, Pelayanan Publik, Call Center 110, Media Sosial Instagram.

ABSTRAC

DWI GATOT ASMORO (2026), Communication Strategy of the Public Relations Division of Kotawaringin Barat Police in Socializing Public Service Call Center 110 Through Instagram Social Media to the Community. Supervisor: Dr. H. Junaidi, S.H., M.I.Kom.

This study aims to analyze the communication strategies implemented by the Public Relations Division of Kotawaringin Barat Police in socializing the public service Call Center 110 to the community through instagram social media. Call Center 110 is one of the public service innovations of the Indonesian National Police that provides quick access for the public to report emergency incidents as well as disturbances to public security and order. However, the effectiveness of this service largely depends on the level of public awareness and participation. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The research informants consist of Public Relations personnel of Kotawaringin Barat Police as well as members of the public who use social media. Data analysis is conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the communication strategy carried out by the Public Relations Division of Kotawaringin Barat Police includes message planning, the selection of social media platforms such as Instagram and active interaction with the community. However, several challenges remain, such as limited human resources, lack of content consistency, and the suboptimal use of social media features. The conclusion of this study is that the communication strategy of the Public Relations Division of Kotawaringin Barat Police has been fairly effective, but improvements are needed in terms of content innovation, communication intensity, and evaluation of social media effectiveness in order to increase public awareness of the Call Center 110 service.

Keywords: Communication Strategy, Public Relations, Public Service, Call Center 110, Instagram Social Media

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warohmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Strategi Komunikasi Humas Polres Kotawaringin Barat dalam Rangka Sosialisasi Pelayanan Publik Call Center 110 Melalui Media Sosial Instagram kepada Masyarakat”* dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan.
2. Bapak Dr. M. Yusuf, S.Sos., M.A.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
3. Bapak Dr. Irwani, S.Sos., M.A.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
4. Dr. H. Junaidi, S.H., M. I.Kom. selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti selama proses menyusun skripsi ini hingga dapat terselesaikan.
5. Dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun.
6. Seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya dan dosen-dosen Universitas Muhammadiyah Palangkaraya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama menalani perkuliahan.
7. Pihak Polres Kotawaringin Barat yang telah memberikan izin penelitian dalam penyelesaian skripsi.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan perkembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi publik dan kehumasan.

Palangkaraya, 2 Juli 2026

Peneliti,

Dwi Gatot Asmoro

NIM. 24.12.23501

DAFTAR ISI

	Hal
SAMPUL DALAM	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Strategi Humas	4
1. Pengertian Strategi Humas.....	5
2. Tujuan dan Fungsi Strategi Humas	5
3. Indikator Strategi Humas.....	5
4. Strategi Humas Polri	6
5. Strategi Humas Polres Kotawaringin Barat	6
B. Pelayanan Publik Call Center 110 Polri.....	7
1. Pengertian Pelayanan Publik	7
2. Definisi Call Center 110	7
3. Jenis – jenis Call Center	7
C. Media Sosial Instagram	8
1. Definisi Media Sosial Instagram	8
2. Definisi Instagram.....	8

	3. Karakteristik Media Sosial	8
	4. Indikator Media Sosial	9
	D. Polres Kotawaringin Barat	9
	E. Penelitian Terdahulu	12
	F. Kerangka Berfikir	14
	G. Penjelasan Kerangka Berpikir	15
BAB III	METODE PENELITIAN	17
	A. Jenis Penelitian	16
	B. Sumber Penelitian	16
	C. Teknik Pengumpulan Data	17
	D. Teknik Analisis Data	19
BAB IV	HASIL PEMBAHASAN	21
	A. Gambaran Umum Organisasi	21
	1. Profil Polres Kotawaringin Barat	21
	2. Visi Misi	24
	3. Struktur Organisasi	24
	B. Hasil Penelitian	26
	1. Strategi Humas Polres Kotawaringin Barat	26
	a. Strategi Operasional	26
	b. Pendekatan Persuasif dan Edukatif	28
	c. Pendekatan Tanggung Jawab Sosial	31
	d. Strategi Pendekatan Kerja Sama	33
	e. Strategi Koordinatif dan Integratif	36
	2. Media Sosial Instagram	39
	a. Hubungan	39
	b. Komunikasi	41
	c. Interaksi	43
	C. Pembahasan	45
	1. Strategi Humas Polres Kotawaringin Barat	45
	a. Strategi Operasional	45
	1.1. Lebih sesuai dengan karakteristik Humas Polri	46
	1.2. Menekankan Pendekatan Sosiologis	46
	1.3. Menempatkan opini publik sebagai dasar Penyusunan	47

1.4. Lebih sesuai dengan konsep pelayanan Publik Polri	47
1.5. Memiliki indicator operasional yang jelas	48
1.6. Relevan dengan perkembangan media sosial	48
1.7. Lebih komprehensif disbanding penelitian Terdahulu	49
b. Pendekatan persuasif dan edukatif	49
c. Pendekatan tanggung jawab sosial	55
d. Pendekatan kerja sama	59
e. Pendekatan koordinatif dan edukatif	63
2. Media Sosial Instagram	68
a. Hubungan	68
b. Komunikasi	69
c. Interaksi	70
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR TABEL

Tabel	4.1. Penelitian terdahulu	12
	4.2. Data 17 responden yang diwawancarai peneliti	18
	4.3. Hasil penelitian indikator Strategi Operasional	27
	4.4. Hasil penelitian indikator strategi persuasif dan edukatif	30
	4.5. Hasil penelitian indikator strategi pendekatan tanggung jawab sosial.....	33
	4.6. Hasil penelitian indikator strategi pendekatan kerja sama	36
	4.7. Hasil penelitian indikator strategi pendekatan koordinatif dan integratif.....	38
	4.8. Hasil penelitian indikator hubungan.....	41
	4.9. Hasil penelitian indikator komunikasi.....	43
	4.10. Hasil penelitian indikator interaksi.....	45
	4.11. Data Call Center 110 Tahun 1 Januari – 30 Desember 2025.....	71
	4.12. Data Call Center 110 Tahun 1 Januari - 02 Juli 2026.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	4.1. Alur Kerangka Berfikir	14
	4.2. Struktur Organisasi Humas Polres Kotawaringin Barat ...	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai institusi yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Polri melakukan inovasi pelayanan publik melalui kehadiran Call Center 110. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan kejadian darurat, tindak kriminal, maupun gangguan keamanan secara cepat dan tanpa biaya. Namun demikian, keberhasilan layanan ini sangat bergantung pada tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkannya.

Dalam konteks tersebut, peran Humas Kepolisian menjadi sangat penting sebagai ujung tombak komunikasi publik. Humas Polres Kotawaringin Barat memiliki tanggung jawab mutlak dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, termasuk mensosialisasikan layanan Call Center 110. Hal ini dikarenakan posisi strategis wilayah hukum Polres Kotawaringin Barat yang dapat diakses dari berbagai perjalanan mulai dari perjalanan darat, laut dan udara tersedia di wilayah ini sehingga heterogenitas dan aktifitas masyarakat menjadi lebih sibuk dibandingkan wilayah lain. Fenomena ini memungkinkan di wilayah hukum Polres Kotawaringin Barat menjadi rawan terjadi berbagai permasalahan masyarakat.

Salah satu media yang digunakan adalah media sosial Instagram milik Polres Kotawaringin Barat dengan nama akun "**polres_kotawaringin_barat**" dinilai efektif dalam menjangkau masyarakat luas secara cepat dan interaktif.

Akun media sosial Instagram ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai ruang interaksi antara institusi Kepolisian Polres Kotawaringin Barat dengan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang tepat agar pesan yang disampaikan

dapat diterima dengan baik, menarik perhatian, serta mendorong partisipasi masyarakat.

Namun dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan sosialisasi, seperti kurangnya konsistensi konten, keterbatasan sumber daya manusia, serta rendahnya tingkat literasi masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polres Kotawaringin Barat dalam mensosialisasikan Call Center 110 melalui media sosial Instagram.

Dikutip dari *news.detik.com*, Kadiv Humas Polri Irjen Pol Mohammad Iqbal dalam pelatihan diseminasi informasi digital yang diikuti perwakilan Polda se Indonesia di Hotel Cosmo Amaroosa Jakarta Selatan menyampaikan peranan media social sangat penting untuk menyampaikan ke masyarakat tentang keberhasilan dan pelayanan Polri kepada masyarakat serta sinergi dan keakraban dengan rekan media merupakan *control informasi* yang nantinya akan disampaikan kepada publik dengan baik dan benar.

Sejalan dengan slogan yang diusung oleh bapak Kapolri Jendral Polisi Drs. Listiyo Sigit Prabowo, M.Si. yaitu Transformasi menuju Polri yang PRESISI yang merupakan singkatan dari Prediktif, Responsibilitas dan Transparansi Berkeadilan. Untuk mewujudkannya tidak lepas dari peran komunikasi dalam menyampaikan informasi yang efektif, obyektif dan transparan. Dapat dikatakan obyektif dengan memberikan informasi keadaan yang sebenarnya, efektif apabila informasi yang disampaikan dapat diterima baik oleh masyarakat dan transparan apabila informasi dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah, cepat dan nyaman dalam mengakses Kepolisian khususnya di Polres Kotawaringin Barat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana strategi komunikasi Humas Polres Kotawaringin Barat dalam mensosialisasikan layanan Call Center 110 melalui media sosial?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah : untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh Humas Polres Kotawaringin Barat dalam mensosialisasikan call center 110.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi publik dan kehumasan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan strategi komunikasi dalam pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

i. Bagi Polres Kotawaringin Barat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan strategi komunikasi Humas, khususnya dalam sosialisasi layanan Call Center 110.

ii. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya memanfaatkan layanan Call Center 110 sebagai sarana pelaporan yang cepat dan efektif.