

Strategi Komunikasi Polres OKU dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam program Zona Integritas

Communication Strategy of the OKU Regional Police in increasing public confidence in public services (OKU Regional Police in the Integrity Zone Program (IZ))

Ariyandi, Yunizir Djakfar, Akhmad Rosihan

Email : andipol@yahoo.com, yunizir.djakfar@gmail.com,
ahmad_rosihan@fisip.unbara.ac.id

Mahasiswa Universitas Baturaja Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Komunikasi

Abstract

This thesis discusses how is the Communication Strategy of the OKU Regional Police in increasing public confidence in public services. This research was conducted in December 2019. The purpose of this study was to find out how the service communication strategy used by the OKU Regional Police in the Integrity Zone Program (IZ). The theory in this research is planning theory with the concept of Social goals, Meta goals and Working memory. The method in this study is a method of in-depth interviews with qualitative techniques and the selection of informants using purposive sampling. The data collection technique of this research is the data analysis technique which is descriptive qualitative. The Communication Strategy of the OKU Regional Police in the IZ Program provides an integrated service space with Human Resources (HR) in the SKCK service and the Fingerprints training is carried out in advance at the South Sumatra Regional Police. The results of this study are expected to be an insight into the communication strategy of the OKU Regional Police in improving public services in the Integrity Zone (IZ) program so that it can have a positive impact on the community in OKU District.

Keywords: Communication strategy, Integrity Zone, Public Service, OKU Regional Police.

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang bagaimanakah Strategi Komunikasi Polres OKU dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan bulan Desember 2019. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi pelayanan yang digunakan oleh Polres OKU dalam Program Zona Integritas (ZI). Teori dalam penelitian ini adalah Teori perencanaan dengan konsep yaitu *Sosial goals*, *Meta goals* dan *Working memory*. Metode dalam penelitian ini adalah metode wawancara secara mendalam dengan teknik kualitatif dan pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Strategi Komunikasi Polres OKU dalam Program ZI menyediakan ruang pelayanan terpadu dengan Sumber Daya Manusia (SDM) di pelayanan SKCK dan Sidik Jari dilaksanakan pelatihan terlebih dahulu di Polda SUMSEL. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan mengenai Strategi komunikasi Polres OKU dalam meningkatkan Pelayanan publik dalam program Zona Integritas (ZI) sehingga dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat di Kabupaten OKU.

Kata Kunci: Strategi komunikasi, Zona Integritas, Pelayanan Publik, Polres OKU.

PENDAHULUAN

Sebagai warga negara Indonesia, tentunya merupakan sebuah upaya bersama untuk meningkatkan kesejahteraan bangsa Indonesia. Hal ini bukan hanya menjadi tugas pemerintah dan aparat negara tetapi seyogyanya setiap warga negara memiliki peran dan partisipasi untuk menyalurkan segala potensi yang dimilikinya untuk pembangunan dan kemajuan negara Indonesia. Sebagai aparat negara, POLRI selain menjaga keamanan negara Republik Indonesia salah satu yang menjadi tugasnya juga adalah memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.

Reformasi Birokrasi merupakan salah satu langkah awal mendukung program pemerintah untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan organisasi yang baik, efektif, dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat dengan cepat, tepat, dan profesional dalam mewujudkan good governance dan clean government menuju aparatur negara yang bersih dan bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN), meningkatnya pelayanan prima serta meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kerja. Dalam perjalanannya terdapat kendala yang dihadapi, diantaranya adalah penyalahgunaan wewenang, praktek KKN, diskriminasi dan lemahnya pengawasan. Guna menghilangkan perilaku penyimpangan anggota tersebut telah dilakukan langkah-langkah strategis melalui pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) berpaduan dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi di Lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi. Dilain pihak jika tidak ada strategi komunikasi yang baik efek dari proses komunikasi bukan tidak mungkin akan menimbulkan pengaruh negatif. Sedangkan untuk menilai proses komunikasi dapat ditelaah dengan menggunakan model-model komunikasi. Dalam proses kegiatan komunikasi yang

sedang berlangsung atau sudah selesai prosesnya maka untuk menilai keberhasilan proses komunikasi tersebut terutama efek dari proses komunikasi tersebut digunakan telaah model komunikasi. Sedangkan menurut Hafied Cangara, (2013:61) Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran, penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidaklah berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasional.

Polres OKU mencanangkan Program Zona Integritas agar meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap peningkatan layanan Publik, Polres OKU telah mensosialisasikan kepada masyarakat melalui banner di Polsek dan tempat strategis, melalui media online, media cetak, Radio dan yang lainnya. Polres OKU untuk menunjukkan keseriusanya dalam menuju WBK/WBBM terus meningkatkan pelayanannya agar masyarakat nyaman Masyarakat di layani di gedung satu atap, gedung Sebingbing Sekundang SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polres OKU melayani laporan tindak pidana ,laporan kehilangan, izin keramaian, layanan Dumas, Layanan pengaduan Propam. SPKT ini dijalankan oleh Satuan Intelijen Keamanan (Satintelkam), Satuan Reserse kriminal, Satuan Reserse Narkoba, Satuan Lalu Lintas, Bagian Oprasional, Layanan 110, Profesi paminial Polres OKU untuk mempermudah pelayanan masyarakat. Dengan diadakannya program Zona Integritas bertujuan untuk mempermudah layanan masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu sesuai untuk kebutuhan masyarakat. Untuk menjalankan program Zona Integritas ini Polres OKU mensoisalisasikan kepada masyarakat baik melalui media cetak atau pun media online.

Dari fenomena yang telah dijelaskan di atas, maka Polres OKU mencanangkan Program Zona Integritas (ZI) agar Stigma terhadap Polisi dalam pelayanan Publik dapat terealisasi melalui Program Zona Integritas (ZI) ini yang mana Polres OKU dalam melayani masyarakat agar Zero Pungli (Pungutan Liar) dan

Zero Korupsi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui atau menemukan suatu pemahaman strategi komunikasi Kepolisian Resor Ogan Komering Ulu dalam melaksanakan program Zona Integritas (ZI). Dari fenomena yang sudah dijelaskan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Strategi Komunikasi POLRI dalam Meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam layanan publik (Studi Polres OKU dalam program Zona Integritas).

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Fokus penelitian berdasarkan rumusan masalah. Strategi Komunikasi Polres OKU dalam Meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam layanan publik dalam program Zona Integritas. Sumber data penelitian diambil dari data primer (hasil wawancara dan observasi) dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara (*Interview Guide*) dan Dokumentasi.

Penelitian ini banyak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informan tersebut maka penulis menggunakan “*purposive sampling*”. Alasan peneliti menggunakan *purposive sampling* karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti memilih teknik *purposive sampling yang* menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Menurut peneliti, informan harus memiliki beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan, yaitu :

- 1) Subjek yang telah lama dan intensif menyatu dengan kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian peneliti dan biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi diluar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan.

- 2) Subjek masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
- 3) Subjek mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
- 4) Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relative masih lugu dalam memberikan informasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan kunci (*key informan*), informan utama, dan informan tambahan yang terdiri atas:

- 1) Informan kunci adalah Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (KSPKT) Polres OKU
- 2) Informan utama adalah Anggota Unit Pelayanan Polres OKU
- 3) Informan tambahan Masyarakat
- 4) Informan tambahan Masyarakat
- 5) Informan pengamat akademisi

Selanjutnya analisis data penelitian dilakukan dengan beberapa tahapan analisis menurut Miles dan Huberman dalam buku Sutopo (2010: 87), yaitu Pertama, Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Kedua, Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (hasil dari lapangan). Ketiga, Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

Metode penelitian terakhir yang digunakan peneliti adalah teknik keabsahan data, yaitu menguji hasil data melalui teknik triangulasi. Triangulasi yang digunakan, yaitu triangulasi sumber (mengecek sumber informasi dari hasil wawancara antara *key informan* dan informan pendukung), serta triangulasi teknik (mengecek hasil

wawancara yang diperoleh dari informan, lalu hasilnya akan dicek dengan data observasi dan dokumentasi.

HASIL PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Zona Integritas (ZI)

Kepolisian Resor Ogan Komering Ulu (Polres OKU) ingin memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang bersih, transparan dan bebas dari percaloan. Bahwa untuk mencapai sasaran tersebut perlu dilakukan inovasi dibidang pelayanan publik salah satunya dalam program Zona Integritas. Zona integritas adalah sebutan atau predikat yang diberikan kepada Kementrian/Lembaga dan Pemda yang pimpinan dan jajarannya mempunyai niat (komitmen) untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Maka dari itu, sebelum melakukan kegiatan Pelayanan di ruang pelayanan terpadu Polres OKU, tim terlebih dahulu mempersiapkan sarana dan prasarana pendukung di unit pelayanan. Selama proses pelayanan terpadu berlangsung pun, KSPKT ikut mengawasi dan mendampingi guna membantu mengarahkan keperluan masyarakat. Setelah kegiatan Layanan dilakukan tim langsung menyetorkan biaya perharinya kepada Bendahara Penerima (Benma) yang terhubung langsung dengan pihak bank. Kemudian tim membuat Laporan Analisa dan Evaluasi (ANEV) yang berisikan mengenai kegiatan masing-masing unit setiap hari.

B. DESKRIPSI INFORMAN

Pada penelitian ini akan ada 6 orang yang menjadi informan, kelima informan itu terdiri dari IPTU Herman Ahmad selaku Ka SPKT Polres OKU, Bripka Anton Ferdiansyah Petugas Inafis, Pengdatu Merry Yusanti Petugas Sidik Jari, Swarsono selaku Pemohon pembuatan surat, Bunga selaku pemohon SKCK, dan Darwadi M.

Suwarno, M.I.Kom, selaku pengamat atau akademisi yang merupakan Dosen Ilmu Komunikasi.

C. HASIL PENELITIAN

1. Tujuan Sosial (*Social Goals*)

Perencanaan adalah proses rencana-rencana tindakan. Perencanaan pesan merupakan perhatian utama karena komunikasi sangat penting meraih tujuan. Tujuan dari perencanaan tersebut adalah mempengaruhi orang lain untuk mencapai target yang diinginkan melalui pesan-pesan atau berkomunikasi dalam cara yang direncanakan.

2. Meta Tujuan (*Meta Goals*)

Meta Goals ini memandu rencana-rencana untuk mencapai target yang diinginkan melalui pesan-pesan atau berkomunikasi dalam langkah-langkah yang direncanakan. rencana-rencana baru Polres OKU program Zona Integritas ini sudah dipersiapkan langkah-langkah dengan matang oleh pihak Kepolisian Resor Ogan Komering Ulu agar dapat memberikan pelayanan prima dengan melakukan sosialisasi melalui internet, media cetak tentang pelayanan terpadu Polres OKU.

3. Ingatan kerja (*Working Memory*)

Melalui rencana-rencana yang telah direncanakan oleh Polres OKU, maka memasukan rencana-rencana baru dalam ingatan kerja. Polres OKU dalam rangka Pelayanan Prima di Program Zona Integritas maka Polres OKU menguatkan Sumber Daya Manusia (SDM) personil dibagian pelayanan diantaranya Personil di bagian pelayanan seperti SKCK diberikan pelatihan terlebih dahulu sesuai dengan Standar Oprasional Prosedur (SOP) di bagian SKCK dan Sidik jari. Polres OKU melaksanakan rencana baru yaitu Program Zona Integritas dalam program kerja dengan membuat ruang pelayanan terpadu dan mendapat respon yang sangat baik dari masyarakat khususnya masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan pelayanan Polres OKU.

D. ANALISIS HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan bahan kajian berupa wawancara mendalam sebagai bukti penguat data yang diteliti oleh peneliti. Pada penelitian ini peneliti menganalisa hasil wawancara menggunakan teori perencanaan sebagai kajian penelitian. Peneliti lebih fokus pada Strategi Komunikasi Kepolisian Resor Ogan Komering Ulu.

Teori perencanaan merupakan sebuah hiasan dari ilmu kognitif. Kognitif yaitu, mengetahui atau perolehan, penataan dan penggunaan pengetahuan. Menghubungkan perencanaan kognitif dengan perilaku komunikasi, Berger dalam bukunya LittleJohn yang berjudul Teori Komunikasi, (2012:185) menulis bahwa rencana-rencana dari perilaku komunikasi adalah “representasi kognitif hierarki dari rangkaian tindakan mencapai tujuan. Dengan kata lain rencana-rencana merupakan gambaran mental dari langkah-langkah yang akan diambil seseorang untuk memenuhi sebuah tujuan.

Perencanaan adalah proses rencana-rencana tindakan. Perencanaan pesan merupakan perhatian utama karena komunikasi sangat penting meraih tujuan. Tujuan dari perencanaan tersebut adalah mempengaruhi orang lain untuk mencapai target yang diinginkan melalui pesan-pesan atau berkomunikasi dalam cara yang direncanakan. Banyak dari tujuan kita yang sebenarnya merupakan bagian dari proses perencanaan itu sendiri. Diantaranya tujuan sosial (*Social goals*) sangatlah penting karena karena kita makhluk sosial, orang lain penting dalam kehidupan kita, dan bertujuan untuk mempengaruhi orang lain dengan berbagai cara. Kegunaan teori adalah Meta-tujuan (*meta-goals*) ini memandu rencana-rencana yang kita buat. Littlejohn (2012:186) menulis bahwa individu harus memasukkan sebuah rencana baru dalam ingatan kerja (*working memory*).

Dalam hal ini strategi komunikasi Polres OKU dalam rencana baru pada Program Zona Integritas yaitu meningkatkan sumber daya manusia (SDM) personil dibagian pelayanan dengan cara melaksanakan pelatihan personil terlebih dahulu,

khususnya di SKCK maka pelatihan dilaksanakan di Polda Sumsel sedangkan Sidik jari dilakukan pelatihan di Lembaga Pendidikan Mega Mendung Jawa Barat dengan tujuan agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik, efektif dan profesional selaras dengan program Zona Integritas yaitu meningkatkan pelayanan publik.

Kemudian Polres Oku meningkatkan pelayanan publik di ruang pelayanan terpadu melengkapi pasilitas pelayanan dan menyediakan beberapa unit pelayanan diantaranya SPK, SIDIK JARI, SKCK, SIM, Layanan 110, Provost. Polres OKU untuk memberikan pelayanan prima membuat program SOREO, Tim SOREO tergabung dengan unit pelayanan sidik jari yang langsung turun ke Desa dan melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, strategi komunikasi Kepolisian Resor Ogan Komering Ulu dalam program Zona Integritas terutama pelayanan Publik adalah menyediakan ruang pelayanan terpadu dan petugas berkomunikasi langsung dengan masyarakat secara inter personal, selanjutnya Polres OKU menginformasikan langsung program Zona Integritas melalui spanduk dan sosial media. Karena, dengan penggunaan spanduk dapat memberikan informasi sebagai alat komunikasi, dan media sosial membantu untuk menginformasikan kepada masyarakat mengenai program Zona Integritas. Penggabungan atau pengintegrasian sosialisasi yang ada ini lah untuk digunakan dan diarahkan kedalam satu titik tujuan menjadi sebuah Perencanaan Komunikasi dalam Penyusunan Pesan yang dimana guna membantu Polres OKU dalam melaksanakan program Zona Integritas guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Polres OKU.

Dalam sebuah penelitian Strategi Komunikasi Kepolisian Resor Ogan Komering Ulu, terlepas dari semua itu peranan Pelayanan terpadu di sini sangat berarti demi menunjang sistem pelayanan Polres OKU agar meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Teori yang di anggap relevan oleh peneliti untuk penelitian ini adalah perencanaan yang mana informasi dan data

yang diperoleh peneliti didapat melalui wawancara terhadap Anggota Polres OKU serta melalui observasi yang dilakukan selama penelitian berlangsung. Melalui penelitian ini di temukan bahwa rencana-rencana sebagai strategi komunikasi sangat besar dan memberikan dampak positif bagi Polres OKU.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, strategi komunikasi Polres OKU dalam program zona integritas terutama yang sudah berjalan adalah pelayanan terpadu yang sudah dilaksanakan oleh petugas pelayanan Polres OKU. Dimana pada Program Zona Integritas tersebut, Polres OKU terlebih dahulu meningkatkan sumber daya manusia (SDM) personil dibagian pelayanan dengan cara melaksanakan pelatihan personil terlebih dahulu, khususnya di SKCK maka pelatihan dilaksanakan di Polda Sumsel sedangkan Sidik jari dilakukan pelatihan di Lembaga Pendidikan Mega Mendung Jawa Barat dengan tujuan agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik, efektif dan profesional selaras dengan program Zona Integritas yaitu meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan hasilnya, dari program Zona Integritas dan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan terpadu yang dilaksanakan Polres OKU melalui program Zona Integritas ini sudah mencapai target dengan hasil Polres OKU meraih penghargaan Role Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kategori A sangat baik dari Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB).

KESIMPULAN

Kepolisian Resor Ogan Komering Ulu mengadakan terobosan terbaru yaitu melalui program Zona Integritas. Pogram ini dibuat oleh Kapolres OKU dan jajaran untuk masyarakat OKU agar meningkatkan pelayanan publik. Program ini mengutamakan kepuasan masyarakat agar tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkan pelayanan Polres OKU.

Polres OKU mempunyai strategi komunikasi yang tepat untuk menjalankan program ini dengan hasil sebagai berikut:

1. Polres OKU terlebih dahulu meningkatkan sumber daya manusia (SDM) personil dibagian pelayanan dengan cara melaksanakan pelatihan personil terlebih dahulu, khususnya di SKCK maka pelatihan dilaksanakan di Polda Sumsel sedangkan Sidik jari dilakukan pelatihan di Lembaga Pendidikan Mega Mendung Jawa Barat dengan tujuan agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik, efektif dan profesional selaras dengan program Zona Integritas yaitu meningkatkan pelayanan publik menuju Wilayah Bebas korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
2. Polres OKU menginformasikan ke masyarakat mengenai program zona integritas. Sosialisasi secara langsung baik dari spanduk, brosur, dan media cetak, media sosial terhadap masyarakat, karena dari semua unsur ini barulah dapat tercipta daya tarik yang di timbulkan dari sosialisasi yang akan semakin memicu tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polres OKU.
3. Polres OKU dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat. Polres OKU merancang sebuah gedung pelayanan terpadu yang mana di dalam satu gedung pelayanan tersebut terdapat unit-unit pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat seperti unit pelayanan pengaduan/laporan Polisi, unit inafis/sidik jari, unit pelayanan SKCK, unit pelayanan SIM, unit layanan 110, konseling narkoba, provoost.
4. Peran unit pelayanan sebagai petugas pelayanan terpadu, setiap kegiatan pelayanan terhadap masyarakat ini menjadi hal penting dalam terlaksananya program dengan baik. Dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dapat mensukseskan rencana dan tujuan dari program ZI.
5. Antusias masyarakat dengan adanya program ZI ini khususnya di pelayanan terpadu, membuat mereka merasa diuntungkan baik dari segi biaya,waktu dan

tempat Serta, keringanan yang diberikan oleh petugas pelayanan untuk tetap mendapatkan pelayanan tanpa mempersulit bagian administrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, saat ini program zona integritas yang sudah berjalan adalah pelayanan publik terpadu, kegiatan Pelayanan terpadu yang sudah dilaksanakan oleh Polres OKU sudah berjalan dua tahun. Berdasarkan hasilnya, dari program zona integritas yang dilaksanakan oleh Polres OKU melalui pelayanan terpadu telah mendapat penghargaan dari Kemenpan RB yaitu predikat sangat baik dalam kategori pelayanan publik.

SARAN

Adapun saran yang peneliti berikan berdasarkan hasil dan pembahasan yaitu:

1. Pelaksanaan Program Zona Integritas harus didasari komitmen pimpinan serta jajaran berdasarkan hati nurani.
2. Pesan yang disampaikan hendaknya lebih persuasif lagi, dengan merubah tanggapan masyarakat yang mengira bahwa pelayanan Polres yang masih belum baik.
3. Tingkatkan lagi pelayanan dan lebih banyak sosialisasikan lagi melalui media cetak di pelosok Desa agar masyarakat luas tahu tentang pelayanan terpadu di program ZI.
4. Untuk penelitian selanjutnya di harapkan meneliti sosialisasi secara langsung sebagai obyek penelitiannya.

DAFTAR PUSTAKA

Burhan, Bungin. 2003. *Metodologi Penelitian: Format-format Kualitatif dan Kuantitatif*. Surabaya

_____ 2010. *Metodologi Penelitian: Format-format Kualitatif dan Kuantitatif*. Surabaya.

Cangara, Hafied. 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Edisi I. Cetakan I. Jakarta Rajawali Pers.

Mulyana, Deddy. 2014. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Remaja Rodaskarya.

Littlejohn, W. Stephen & Foss, A. Karen 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

Denzin, K.M., & Lincoln, S. Y. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Penerjemah Dariyanto, Badrus Samsul Fata, Abi, Jhon Rinaldi. Yogyakarta Pustaka Belajar

Lexy, J. Moelong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutopo, Ariesto Hadi dan Adrianus Arief. 2010. *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*. Jakarta: Prenada Media Group.

Wiryanto. 2004. *Komunikasi Organisasi dalam Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Anggara, Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Sumber lain :

cnnindonesia.com/read/20180824005205-12-324498/kompolnas catat 1104 aduan soal kinerja POLRI Diakses pada hari Kamis Tanggal 24/10/2019 Pukul 10:15 Wib.

https://jdih.menpan.go.id/data_puu/PERMEN_52_2014.pdf Diakses pada hari Senin Tanggal 21/10/2019 Pukul 19:35 Wib. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bebas Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

<http://digilib.unila.ac.id/9574/16/BABIII.pdf> Diakses pada hari sabtu tanggal 23/11/2019 Pukul 19:30 Wib.