

# STRATEGI KOMUNIKASI POLISI RESORT KOTA PEKANBARU DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI POLISI ZAPIN

Oleh: Yona Setiawati

Pembimbing: Dr. Muhammad Firdaus, M. Si dan Ismandianto M.I.Kom

Konsentrasi Hubungan Masyarakat - Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## *Abstract*

*Internet technology is growing, all internet-based average orientation activities, and many applications began to be developed and utilized in everyday life. Relating to the development of the internet and communication technology currently affects all fields, including the opening of channels of information and communication in all aspects. One of them is within the scope of the Police, this is very important to be applied as a means of delivering information and improving services through an android-based application. Crime in Pekanbaru is a problem that will never end. In order to overcome the problem of criminality and as a way to increase service, Polisi Resor Kota Pekanbaru created the Zapin Police application that serves to provide complaints information services. This research aims to determine the strategies of communicators, audience strategy, Message planning and media selection Polisi Resor Kota Pekanbaru in socialize Zapin Police application.*

*This research uses qualitative research methods with the presentation of descriptive analysis, namely by describing the state of the subject or object of research based on the facts that appear. The informants in this research were 6 people taken based on purposive techniques. The data collection technique used is semi structured interview, non-participant observation and documentation of drawings, notes and photographs of activities carried out by the Polisi Resor Kota Pekanbaru relating to this research. The interactive data analysis model the author uses to describe the results of the research in data analysis techniques and for checking the validity of the data the researcher uses the triangulation technique and the extension of participation.*

*The results of the research showed that the communication strategy of the Polisi Resor Kota Pekanbaru chose a communicator in disseminating the Police Zapin application, which had credibility and power. Determination of the target audience, namely the entire community of the city of Pekanbaru, especially those who have an Android smartphone and have a resident card (KTP), the placement of the target audience is divided into 3 segments, namely institutions / agencies, youth and the general public. Message planning is used directly to the core of the message, and through 2 message organizing formats namely topical format, spatial format and problem solving. Then the media selection is divided into media personally, namely directly and nonpersonally through mass media and group media.*

**Keyword :** *Communication Strategy, Criminality, The Police Zapin Application*

## PENDAHULUAN

Teknologi internet semakin berkembang, semua kegiatan orientasinya rata-rata berbasis internet. Banyak aplikasi mulai dikembangkan dan berbasis web. Namun tidak hanya sampai disitu hal lain yang menjadi perhatian adalah yang mana bersama berjalannya waktu telepon genggam yang sering digunakan sudah berinovasi menjadi telephone pintar “*smartphone*”. Masyarakat kini beramai-ramai menggunakan berbagai jenis *smarphone* khususnya Android. Hal itu sejalan dengan kemampuan, motivasi, keinginan serta kebutuhan masyarakat terhadap kegunaan dari pada media tersebut.

Berhubungan dengan perkembangan internet dan teknologi komunikasi saat ini mempengaruhi segala bidang, termasuk semakin terbukanya saluran informasi dan komunikasi pada segala aspek. Salah satunya di dalam ruang lingkup Kepolisian, hal ini sangat penting diterapkan sebagai sarana penyampaian informasi dan meningkatkan pelayanan melalui aplikasi berbasis android.

Kriminalitas di Kota Pekanbaru merupakan masalah yang tidak akan ada habisnya. Dalam rangka mengatasi masalah kriminalitas dan sebagai cara untuk meningkatkan pelayanan maka Polisi Resor Kota Pekanbaru menciptakan aplikasi Polisi Zapin yang berfungsi memberikan pelayanan informasi pengaduan. Aplikasi ini mempermudah masyarakat untuk melaporkan tindakan kriminal yang dialami dan dilihat sehingga dengan ketepatan dan kecepatan waktu Polisi Resor pekanbaru akan datang ke lokasi kejadian. Kini untuk membuat pengaduan tindak kriminal masyarakat tidak perlu buru-buru ke kantor polisi.

Strategi komunikasi cukup penting dalam sosialisasi program

sebuah organisasi, karena strategi komunikasi merupakan panduan perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi, untuk mencapai tujuan tersebut. Strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis yang harus dilakukan. Begitu pula yang dilakukan oleh Polisi Resor Kota Pekanbaru. Perencanaan sosialisasi tidak lepas dari publik sasaran dalam setiap proses sosialisasi. Setiap publik tentunya mempunyai ciri dan juga strategi sendiri, agar pesan dapat tersampaikan. Publik dalam sosialisasi aplikasi Polisi Zapin ini adalah masyarakat dan instansi yang ada di Kota Pekanbaru.

Kepolisian Resor Kota Pekanbaru yang dipimpin oleh Kombes Pol Susanto, S.IK. menciptakan aplikasi Polisi Zapin untuk meningkatkan pelayanan dan mempermudah masyarakat untuk membuat laporan pengaduan yang di-*launching* pada 03 Maret 2017. Aplikasi Polisi Zapin merupakan suatu inovasi atas kreasi Polisi Resor Kota Pekanbaru yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan kepolisian dengan waktu sangat singkat dan tanpa harus melewati prosedur yang panjang. Aplikasi ini dilengkapi *panic button* dimana masyarakat yang dalam keadaan darurat bisa menekan tombol *panic button* sebanyak 3 kali, maka akan otomatis diteruskan ke semua *smartphone* personil Polisi Polresta dan operator aplikasi. Selanjutnya personil Polisi terdekat akan menuju tempat kejadian untuk memberi pertolongan kepada masyarakat.

Polisi Zapin adalah aplikasi untuk melaporkan kejadian atau pengaduan ke Polresta Pekanbaru guna mempercepat respon kepolisian terhadap kejadian yang terjadi di masyarakat. Aplikasi ini dibuat untuk

meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang IT (*Information and Technology*). Untuk anggota Polisi, aplikasi Polisi Zapin ini akan lebih mengoptimalkan kinerja Polri, khususnya personel Polresta Pekanbaru dalam memberikan layanan, pengayoman dan melindungi masyarakat. Aplikasi berbasis android yang dibuat oleh Polresta Pekanbaru dengan nama Polisi Zapin ini telah di-*launching* pada Jumat 03 Maret 2017. Aplikasi ini bisa diperoleh dengan men-*download* di *play store* pada android dengan mengetik kata kunci Polisi Zapin.

Berdasarkan hasil observasi peneliti Polisi Resor Kota Pekanbaru sudah melakukan sosialisasi mengenai aplikasi Polisi Zapin melalui seluruh Polisi yang memiliki kredibilitas dan Polisi Bhabinkamtibmas kepada instansi pemerintah, swasta serta masyarakat di 83 kelurahan yang ada di Pekanbaru. Kegiatan sosialisasi lebih banyak dilakukan secara personal tatap muka sehingga tidak semua didokumentasikan.

Sebelum adanya aplikasi Polisi Zapin ini, Polresta Pekanbaru memberikan layanan dalam bentuk menerima laporan dari masyarakat melalui 110. Sehingga masyarakat lebih terbiasa menggunakan layanan 110 dibanding aplikasi Polisi Zapin ini terlihat dari jumlah pengguna yang dilihat dari *playstore* yang terbilang sedikit dihitung dari awal *launching* hingga sekarang. Hal tersebut menjadi salah satu alasan pentingnya aplikasi ini untuk disosialisasikan kepada masyarakat. Selain itu, banyaknya aplikasi yang ada di *playstore* juga menjadi alasan pentingnya aplikasi Polisi Zapin ini disosialisasikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengetahui dan menggunakan aplikasi

tersebut. Hal ini juga menjadi ketertarikan bagi penulis untuk mengetahui lebih dalam mengenai aplikasi Polisi Zapin dan bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan Polisi Resor Kota Pekanbaru dalam mensosialisasikan kepada masyarakat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Strategi Komunikasi**

Onong Uchjana (2003: 299) mengungkapkan bahwa berhasil atau tidaknya sebuah kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh strategi komunikasi. Menurut Mintzberg dan Quinn (1996: 3) dalam Placet & Branch, 2002: 2) strategi adalah sebuah perencanaan yang baik dan mampu menyusun dan mengatur sumber-sumber organisasi dalam hasil yang unik dan mampu bertahan dalam jangka waktu lama berdasarkan pada kemampuan dan kelemahan internal, mengantisipasi perubahan dan tindakan yang dilakukan rival/lawan.

Strategi komunikasi di sini yaitu merupakan strategi komunikasi yang digunakan oleh Polisi Resor Kota Pekanbaru dalam proses sosialisasi aplikasi Polisi Zapin kepada masyarakat. Menurut Effendy (2005: 39) dalam rangka menyusun strategi komunikasi diperlukan suatu pemikiran dengan memperhitungkan faktor-faktor pendukung dan faktor penghambat, diantaranya : mengenali sasaran komunikasi, pemilihan media komunikasi, pengkajian tujuan pesan komunikasi, peranan komunikator dalam komunikasi, dan respon dari khalayak.

Menurut Effendy (2005: 39) dalam rangka menyusun strategi komunikasi diperlukan suatu pemikiran dengan memperhitungkan faktor-faktor pendukung dan faktor penghambat, diantaranya: mengenali sasaran komunikasi, pemilihan media

komunikasi, pengkajian tujuan pesan komunikasi, peranan komunikator dalam komunikasi, respon dari khalayak.

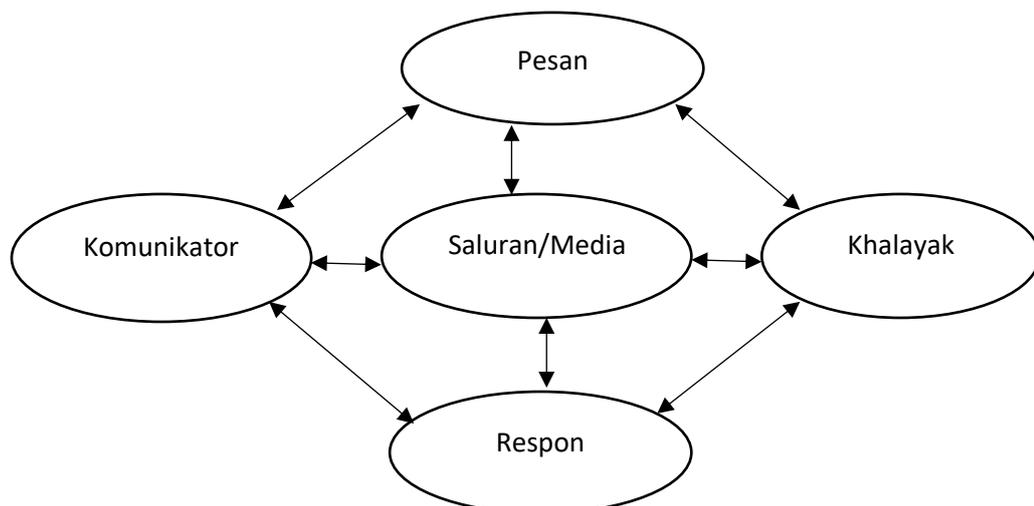
### Model Komunikasi Strategi

Strategi komunikasi dalam penjelasannya harus didukung oleh model ataupun teori, karena model adalah teori yang lebih disederhanakan, yang mampu menggambarkan suatu fenomena sesederhana mungkin tanpa menanggalkan inti dari fenomena itu sendiri. Adapun model yang peneliti

gunakan dalam penelitian strategi komunikasi Polisi Resor Kota Pekanbaru dalam mensosialisasikan aplikasi Polisi Zapin adalah model komunikasi strategis yang dirumuskan oleh Iriantara dalam bukunya *Media Relations*. Terdapat 5 unsur dalam komunikasi strategis yaitu komunikator, khalayak, pesan, media dan respon.

Penjelasan mengenai komunikasi strategis dapat dijelaskan melalui model sebagai berikut :

**Gambar 2.1 Model Komunikasi Strategis**



Sumber: *Communication association* (2002) dalam Iriantara, 2005: 70

### Kegiatan Sosialisasi

Sosialisasi merupakan aktivitas komunikasi yang bertujuan untuk menciptakan perubahan pengetahuan, sikap mental, dan perilaku khalayak sasaran terhadap ide pembaharuan yang ditawarkan (Mc Shane, 2008: 262). Substansi pesan dalam ide sosialisasi berupa ide-ide pembaharuan atau inovasi, baik inovasi teknologi maupun inovasi *social*.

### Konsep Aplikasi

Aplikasi berasal dari kata *application* yang artinya penerapan lamaran penggunaan. Menurut Jogiyanto dikuip oleh Ramzi (2013) aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan ke dalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk menerapkan atau mengimplementasikan hal atau permasalahan yang ada sehingga berubah menjadi suatu bentuk yang baru tanpa menghilangkan nilai-nilai

dasar dari hal data, permasalahan, dan pekerjaan itu sendiri.

### **Kepolisian Indonesia**

Kepolisian Negara Republik Indonesia atau yang sering disingkat dengan Polri dalam kaitannya dengan pemerintah adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan pada masyarakat.

### **Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini penulis menggunakan model komunikasi strategis sebagai tolak ukur dalam melakukan penelitian. Dalam model komunikasi strategis terdapat lima unsur, yaitu komunikator, pesan, komunikan, saluran, dan respon. Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil olahan peneliti, Pada awal kerangka dibuat pemaparan fenomena dan realita dalam penelitian, dalam hal ini adalah mengenai sosialisasi aplikasi Polisi Zapin oleh Polisi Resor Kota Pekanbaru sebagai solusi tindak kriminalitas di Pekanbaru.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penulis bertindak sebagai pengamat, dimana penulis terjun ke lapangan dan terlibat secara langsung dengan informan. Peneliti mendeskripsikan dengan jelas mengenai bagaimana strategi komunikasi Polisi resor dalam mensosialisasikan aplikasi Polisi Zapin berdasarkan hasil informasi yang faktual dan akurat secara sistematis. Penentuan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan cara *purposive*, yaitu pemilihan informan berdasarkan karakteristik tertentu yang

dianggap mempunyai hubungan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh informasi dari 6 orang informan, 2 dari Polisi Resor Kota Pekanbaru dan 4 dari masyarakat Kota Pekanbaru. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik analisis model Miles dan Huberman dengan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan perpanjangan keikutsertaan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Strategi Komunikator Polisi Resort Kota Pekanbaru dalam Mensosialisasikan Aplikasi Polisi Zapin**

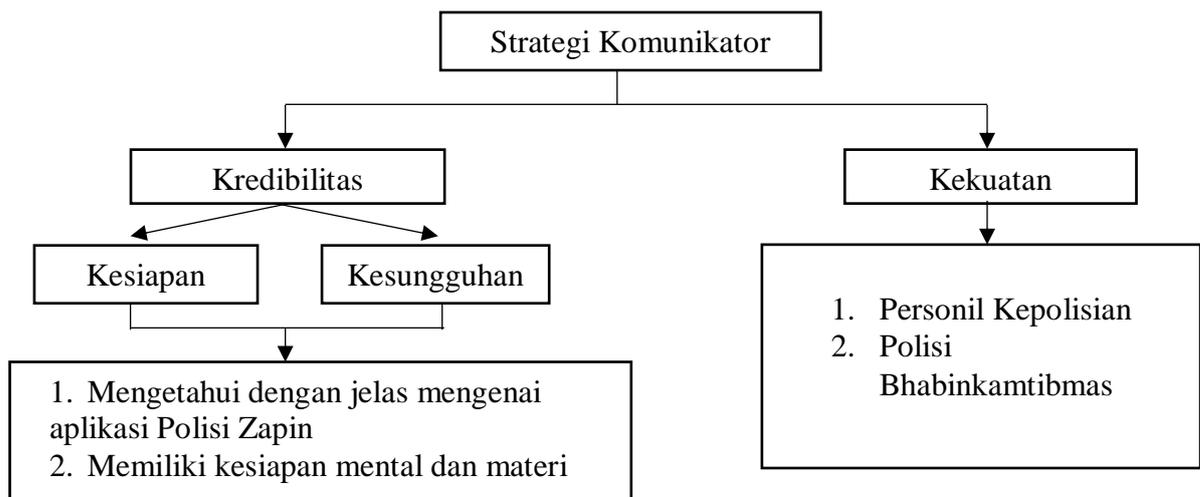
Hal pertama yang dilakukan dalam menyusun strategi komunikasi adalah menentukan komunikator. Peranan komunikator dalam menyampaikan pesan komunikasi sangat berpengaruh dalam meyakinkan khalayak. Menurut analisis peneliti, komunikator dari Polresta Pekanbaru memiliki kredibilitas dan kekuasaan sebagai narasumber. Adapun yang menjadi komunikator dalam menyampaikan pesan yaitu seluruh personil Polisi resor Kota Pekanbaru yang memiliki intelektual yang mengerti dan memahami aplikasi Polisi Zapin serta memiliki tugas dan wewenang untuk melindungi, melayani dan menegakkan hukum kepada masyarakat.

Kredibilitas komunikator adalah suatu kondisi dimana komunikator dinilai memiliki pengetahuan, keahlian, atau pengalaman yang relevan dengan topik pesan yang disampaikan, sehingga komunikan menjadi percaya bahwa apa yang disampaikannya tersebut bersifat objektif. Kredibilitas memiliki dua dimensi, yaitu kesiapan dan kesungguhan.

Komunikator Polresta Kota Pekanbaru memiliki kesiapan dan kesungguhan dalam melakukan sosialisasi. Seperti kesiapan isi pesan dan kesungguhan dalam bekerja dan mengkomunikasikan apa yang menjadi pesan dalam mensosialisasikan aplikasi Polisi Zapin. Agar apa yang

disampaikan dan diinformasikan dapat diterima dan didukung oleh khalayak sasaran. Selain itu komunikator Polresta Pekanbaru juga memiliki kekuasaan yaitu dimana profesi Polisi sebagai penegak hukum, melindungi dan melayani masyarakat.

**Gambar 5. 11 Strategi Komunikator Polisi Resor Kota Pekanbaru**



Sumber : Olahan Peneliti 2018

**Strategi Khalayak Polisi Resort Kota Pekanbaru dalam Mensosialisasikan Aplikasi Polisi Zapin**

Setelah menentukan komunikator maka selanjutnya adalah menentukan khalayak yang harus dimulai dengan menentukan khalayak sasaran yang jelas. Khalayak dapat berupa individu, kelompok, publik tertentu atau publik umum. Khalayak sasaran Polisi Resor Kota Pekanbaru dalam mensosialisasikan aplikasi Polisi Zapin adalah seluruh masyarakat Pekanbaru khususnya yang memiliki smartphone jenis android dan memiliki Kartu Tanda Penduduk. Kemudian khalayak sasaran Polisi Resor Kota Pekanbaru dibagi menjadi tiga segmen yaitu lembaga/instansi, remaja, dan masyarakat umum.

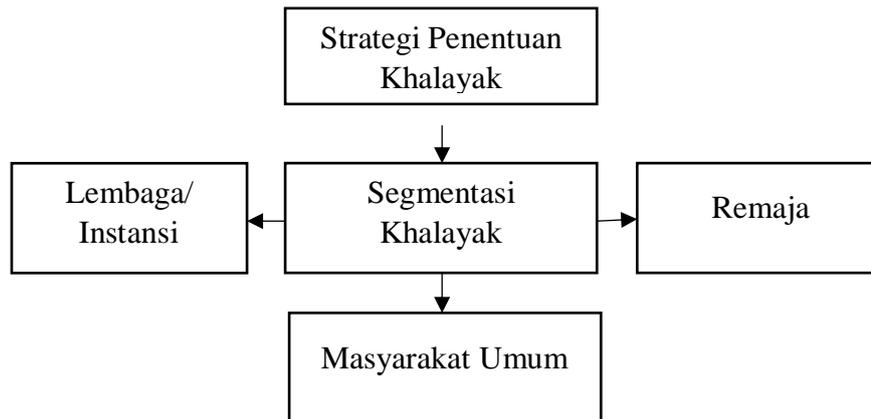
Pada segmen lembaga/instansi Polisi Resor Kota Pekanbaru mensosialisasikan aplikasi Polisi Zapin kepada instansi yang ada di Pekanbaru baik instansi pemerintah maupun instansi swasta. Yang mana salah satu jenis aplikasi Polisi Zapin yaitu aplikasi Polisi Zapin instansi yang ditujukan kepada instansi yang ada di Pekanbaru untuk mempermudah instansi melaporkan kejadian kriminal atau tindak pidana yang terjadi di lingkungan instansinya. Instansi merupakan kelompok besar setelah masyarakat umum yang mana kriminalitas pasti pernah terjadi di lingkungan instansi.

Segmen remaja yaitu Polisi Resor Kota Pekanbaru mensosialisasikan siswa sekolah menengah pertama dan perguruan tinggi yang ada di Pekanbaru yang mana sudah memiliki Kartu Tanda

Penduduk. Remaja sering menjadi korban kriminalitas yang terjadi di Pekanbaru. Selanjutnya khalayak sasaran Polisi Resor Kota Pekanbaru juga pada segmen masyarakat umum yaitu seluruh masyarakat Pekanbaru yang memiliki smartphone android dan memiliki Kartu Tanda Penduduk yang

mengalami, mengetahui dan melihat kriminalitas atau tindak pidana lainnya. Masyarakat merupakan kelompok besar yang mana suatu kejadian atau kriminalitas adalah hal yang tidak akan ada habisnya di kehidupan bermasyarakat.

**Gambar 5. 12 Strategi Khalayak Polisi Resor Kota Pekanbaru**



Sumber : Olahan Peneliti 2018

**Strategi Perencanaan Pesan Polisi Resort Kota Pekanbaru dalam Mensosialisasikan Aplikasi Polisi Zapin**

Selanjutnya melakukan strategi perencanaan pesan yang akan disampaikan oleh komunikator. Adapun perencanaan pesan yang dilakukan oleh Polresta Pekanbaru adalah dengan menyampaikan inti pokok pesan yang akan disampaikan, dan mengelompokkan pesan dengan berbagai bentuk yaitu format topikal dan format spasial dan pemecah masalah.

Syarat inti pokok pesan yang dibuat untuk perencanaan komunikasi harus ringkas, langsung pada pokok persoalan, dideskripsikan dengan bahasa yang ringkas dan jelas agar khalayak mampu mencerna isi pesan yang disajikan dan memperlihatkan hasil yang akan diperoleh bila kegiatan dilakukan. Polisi Resor Kota Pekanbaru langsung menyampaikan inti pokok

pesan berupa apa itu aplikasi Polisi Zapin, apa fungsi dan bagaimana menggunakan serta mengajak masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

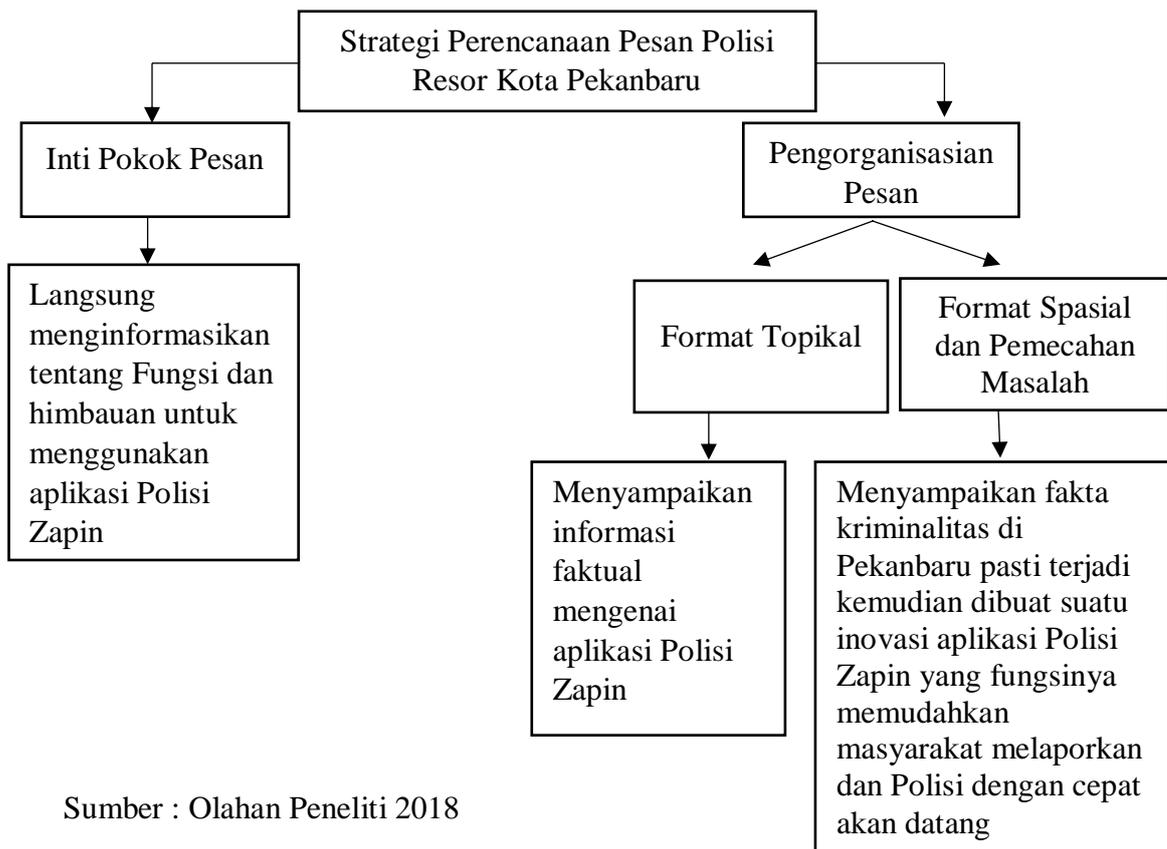
Pengorganisasian pesan komunikasi berfungsi agar pesan yang disampaikan menjadi teratur. Pada format topikal diangkat hal-hal yang sifatnya faktual, pesan disusun berdasarkan topik yang dibicarakan. Pada format ini Polresta Pekanbaru menyampaikan informasi faktual mengenai aplikasi Polisi Zapin yang merupakan suatu inovasi Polresta Pekanbaru yang memiliki fungsi untuk mempermudah masyarakat membuat laporan kejadian dan informasi faktual lainnya mengenai aplikasi Polisi Zapin.

Pada format spasial dan pemecahan masalah, pesan disusun berdasarkan ukuran masalah dari pemecahannya. Dalam format spasial digambarkan besar dan pentingnya masalah kriminalitas yang tidak ada

habisnya di Pekanbaru dan kemudian pada format pemecahan masalah diberikan solusi berupa inovasi aplikasi Polisi Zapin yang berfungsi untuk mempermudah masyarakat melaporkan

tindak kriminal yang dialami atau dilihat dengan cepat kepada Polisi, sehingga dengan ketepatan waktu Polisi akan merespon dan menuju ke tempat kejadian.

**Gambar 5. 13 Strategi Perencanaan Pesan Polisi Resor Kota Pekanbaru**



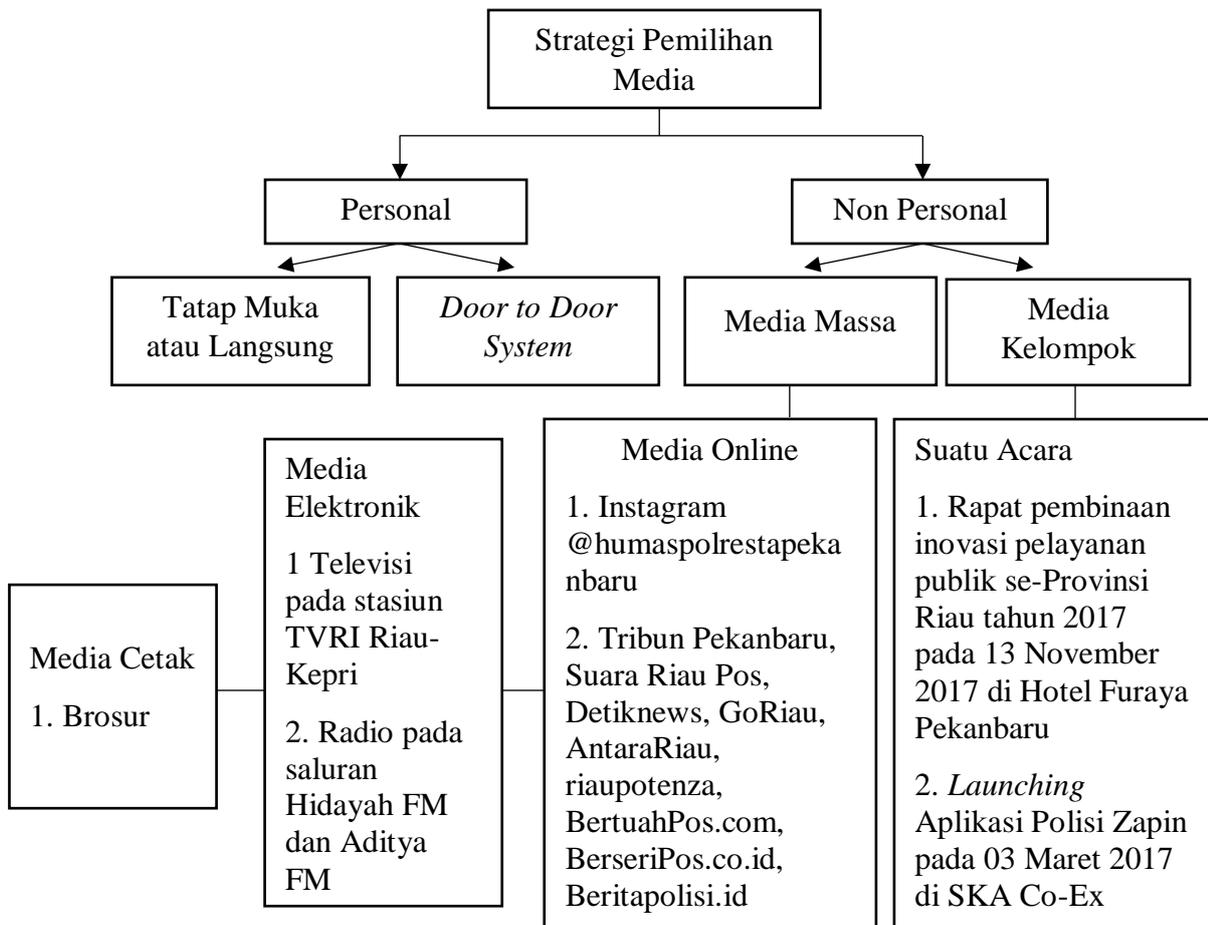
Sumber : Olahan Peneliti 2018

### **Strategi Pemilihan Media Polisi Resort Kota Pekanbaru dalam Mensosialisasikan Aplikasi Polisi Zapin**

Strategi pemilihan media komunikasi yang digunakan, dari wawancara dan pengamatan peneliti media yang digunakan Polisi Resor Kota Pekanbaru dalam mensosialisasikan aplikasi Polisi Zapin yaitu secara personal dengan tatap muka yang mana akan lebih efektif karena

dapat melihat langsung respon dari komunikasi. Secara personal yaitu dengan cara melakukan sosialisasi *door to door system*, Polisi Bhabinkamtibmas mengunjungi lingkungan tempat tinggal dan instansi Pemerintah maupun swasta di Pekanbaru untuk menyampaikan sosialisasi mengenai aplikasi Polisi Zapin. Secara nonpersonal yaitu melalui media massa seperti media online, media elektronik, dan media cetak serta melalui media kelompok yaitu suatu acara.

**Gambar 5. 14 Strategi Pemilihan Media Polisi Resor Kota Pekanbaru**



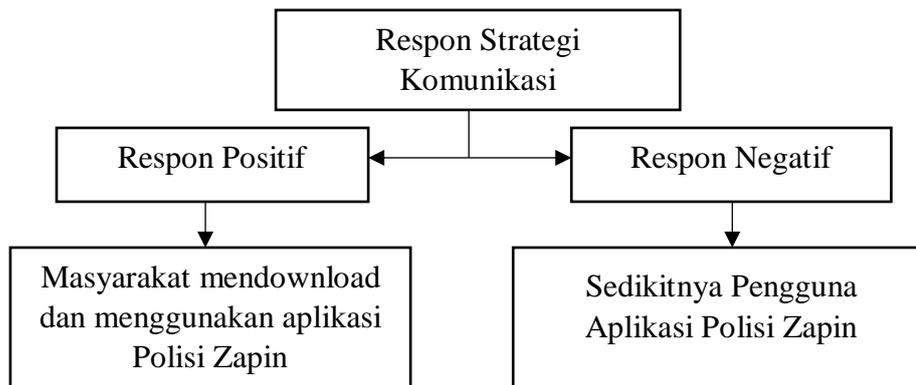
Sumber : Olahan Peneliti 2018

**Respon dari Strategi Komunikasi Polisi Resor Kota Pekanbaru dalam Mensosialisasikan Aplikasi Polisi Zappin**

Salah satu unsur dalam strategi komunikasi adalah respon yang timbul dari khalayak baik berupa respon positif maupun respon negatif. Respon timbul dari komunikasi yang disampaikan oleh komunikator kepada khalayaknya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan, respon yang timbul dari strategi komunikasi

yang dilakukan berupa respon positif yaitu masyarakat mendownload dan menggunakan serta memahami fungsi dari aplikasi Polisi Zappin. Sedangkan respon negatifnya masyarakat tidak mengetahui aplikasi Polisi Zappin dan tidak semua masyarakat yang pernah disosialisasi mendownload dan menggunakan aplikasi Polisi Zappin, sehingga pengguna aplikasi tersebut tergolong sedikit dihitung dari pertama kali di-launching pada 03 Maret 2017 hingga sekarang.

**Gambar 5. 15 Respon dari Strategi Komunikasi Polisi Resor Kota Pekanbaru**



Sumber : Olahan Peneliti 2018

### **KESIMPULAN**

Berikut kesimpulan dari strategi komunikasi yang dilakukan oleh Polresta Kota Pekanbaru yang dapat peneliti paparkan sebagai berikut :

1. Strategi komunikator yang dilakukan Polresta Kota Pekanbaru yaitu dengan memilih informan yang memiliki kredibilitas komunikator yang berkompeten di bidangnya dengan kesiapan dan kesungguhan serta memiliki kekuasaan atau kekuatan pada profesinya yaitu dimana profesi Kepolisian memiliki wewenang untuk melindungi, melayani dan menegakkan hukum kepada masyarakat.
2. Strategi khalayak Polresta Kota Pekanbaru yaitu yang menjadi khalayak sasaran adalah seluruh masyarakat Pekanbaru yang memiliki *smartphone* jenis android dan memiliki kartu tanda penduduk sebagai syarat untuk mendaftar pada aplikasi Polisi Zapin. Khalayak sasaran Polresta Kota Pekanbaru dibagi menjadi tiga segmen yaitu lembaga/instansi, remaja, dan masyarakat umum.
3. Menyampaikan inti pokok pesan dengan singkat dan jelas akan mudah khalayak menerima maksud isi pesan. Mengorganisasikan pesan dengan format topikal, format spasial dan pemecah masalah adalah masalah pokok dalam merancang pesan komunikasi, karena pada hakikatnya porsi terbesar dalam berkomunikasi adalah melalui bahasa.
4. Penggunaan media yang tepat tentunya memberikan pengaruh kepada tujuan dari strategi komunikasi yang dilakukan. Ada beberapa media yang penulis amati dalam proses mensosialisasikan aplikasi Polisi Zapin, seperti secara personal yaitu melalui tatap muka dan *door too door system* menyampaikan kepada masyarakat yang ditemui. Selain itu juga didukung secara nonpersonal yaitu melalui media massa seperti media online, media elektronik dan media cetak.
5. Respon yang ditimbulkan dari strategi komunikasi yang dilakukan Polisi Resor Kota Pekanbaru dalam

mensosialisasikan aplikasi Polisi Zapin yaitu respon positif berupa masyarakat *download* dan menggunakan aplikasi tersebut. Sedangkan respon negatif berupa sedikitnya pengguna aplikasi yang dihitung sejak *launching* hingga sekarang yang mana tidak semua masyarakat mengetahui dan tidak semua masyarakat yang pernah disosialisasi tertarik untuk menggunakan aplikasi Polisi Zapin tersebut. Selain itu masyarakat juga terbiasa melaporkan tindak pidana melalui telepon 110 kepada pihak Kepolisian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alwasilah, A. Chaedar. (2006). *Pokoknya Kualitatif*. Jakarta: PT. Dunia Pustaka Jaya.
- Anisyah. (2000). *Analisa dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: PT. Andi Offset.
- Anwar, Arifin. (1984). *Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*. Bandung: ARMICO.
- Baran, Stanley J. dan Davis, Dennis, K. (2009). *Mass Communication Theory: Foundations, Ferment, and Future*. Boston: Wadsworth Cengage Learning.
- Cangara, Hafied. (2013). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Graffindo Persada
- Effendy, Onong Uchjana. (2002). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi, Komunikologis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. (2003). *Ilmu Teori dan filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Effendy, Onong Uchjana ((2007)). *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fajar, Marhaeni. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Freddy, Rangkuti. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, James L. (1994). *Organizations: Behavior, Structure, and Process*. Jakarta: Erlangga.
- Hovland, C.I., Janis, I.L., dan Kelley. (1953). *Communication and persuasion*. New Haven: Yale University Press
- Idrus, Muhammad. (2007). *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.
- Iriantara, Yosol. (2005). *Media Relations: Konsep, Pendekatan, dan Praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Jogiyanto H.M. (2004). *Teori dan Aplikasi Komputer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks
- Kriyantono, Rachmat. (2012). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kuntjara, Esther. (2006). *Penelitian Kebudayaan, Sebuah Panduan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- McShane, Steven L. & Von Glinow, Mary Ann. (2008). “ *Organizational Behavior* “. Fourth Edition. United States of America: McGRAW-Hill International
- Mintzberg, Henry, James Brian Quinn, dan John Voyer. (1996). *The Strategy Process*. New Jersey, Prentice Hall.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mulyana, Deddy. (2002). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (1996). *Prestasi Belajar*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Nawawi, Hadari. (2003). *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nazir, Moch. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rakhmat, Jalaludin. (1986). *Teori-Teori Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaludin. (2000). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Riswandi. (2009). *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ruslan, Rosady. (2005). *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- R. Wayne Pace, Don F. Faulos. (2006). *Komunikasi Organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan (editor Deddy Mulyana, MA, Ph.D.)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sadjijono. (2005). *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance*. Yogyakarta: Laksbang Mediatama.
- Sanjaya, Wina. (2015). *Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran*. Jakarta: Kencana.
- Sastropoetro Santoso, RA. (1994). *Teori Komunikasi*. Universitas Terbuka: Jakarta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto, S. (2014). *Metodologi Penelitian Cross Sectional Kedokteran dan Kesehatan*. Boss Script: Klaten.
- Umar, Husein. (2005). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widjaja. (2010). *Komunikasi dan hubungan masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumber Undang-Undang :**  
 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia  
 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 02 tentang fungsi kepolisian  
 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 13 tentang tugas pokok kepolisian  
 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 14 tentang penjabaran tugas pokok kepolisian  
 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 15 tentang kewenangan kepolisian  
 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 Pasal 1 ayat 25 tentang Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana (KUHAP)
- Sumber Jurnal :**  
 Al Rasyid Harun “Strategi Komunikasi Satuan Lalu Lintas (SAT LANTAS) Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Pekanbaru dalam Mensosialisasikan Safety Ridding”. Ilmu Komunikasi Universitas Riau, 2016
- Sumber Online :**  
<http://www.apjii.or.id> (dikases pada April 2018).  
<http://Instagram> Humas Polresta Pekanbaru (diakses Maret 2018)  
<https://kabarpolisi.com/daerah/wakapolresta-pekanbaru-jelaskan-apa-polisi-zapin.html> (diakses November 2018)  
<http://Youtube> Polresta Pekanbaru (diakses November 2018)  
<http://www.berseripos.co.id/read/berita-7742/> (diakses November 2018)