

**MODEL MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM
PELAYANAN PUBLIK DIVISI TEKNOLOGI,
INFORMASI & KOMUNIKASI (TIK) POLRI PADA
APLIKASI MOBILE PRESISI POLRI SUPER APP**

TESIS

Oleh:

**Muhammad Hady Kusuma Ismail
202320351008**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025**

**MODEL MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM
PELAYANAN PUBLIK DIVISI TEKNOLOGI,
INFORMASI & KOMUNIKASI (TIK) POLRI PADA
APLIKASI MOBILE PRESISI POLRI SUPER APP**

TESIS

Oleh:

Muhammad Hady Kusuma Ismail

202320351008



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : “Model Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan Publik Divisi TIK Polri Pada Aplikasi Mobile Presisi-Polri App”

Nama Mahasiswa : Muhammad Hady Kusuma Ismail

Nomor Pokok Mahasiswa : 202320351008

Program Studi / Fakultas : Magister Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 26 Juli 2025

Jakarta, 02 Agustus 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom

Dr. Wichitra Yasya, S.Si., M.Commun

NIDN. 0303077002

NIDN. 0311046804

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : "Model Manajemen Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Divisi Teknologi, Informasi, dan Teknologi (TIK) Polri Pada Aplikasi Mobile Presisi Polri Super App"

Nama Mahasiswa : Muhammad Hady Kusuma Ismail

Nomor Pokok Mahasiswa : 202320351008

Program Studi / Fakultas : Magister Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 26 Juli 2025

Jakarta, 02 Agustus 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji

: Dr. Drs. Dwinarko., M.M., M.H

NIDN : 0312026604

Penguji I

: Dr. Ciwuk Musiana Yudhawasthi, M.Hum.

NIDN : 0323057006

Penguji II

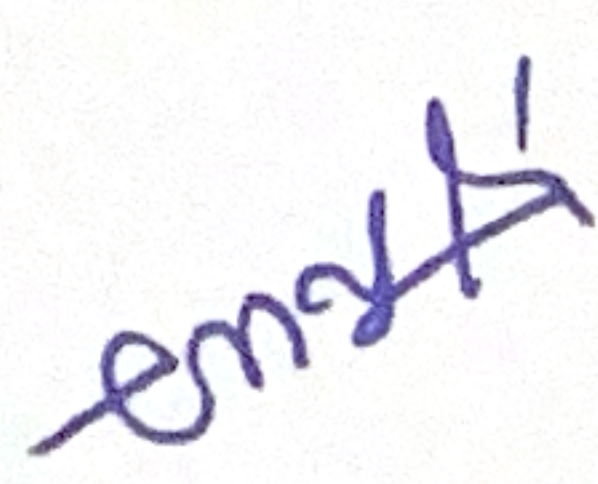
: Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom

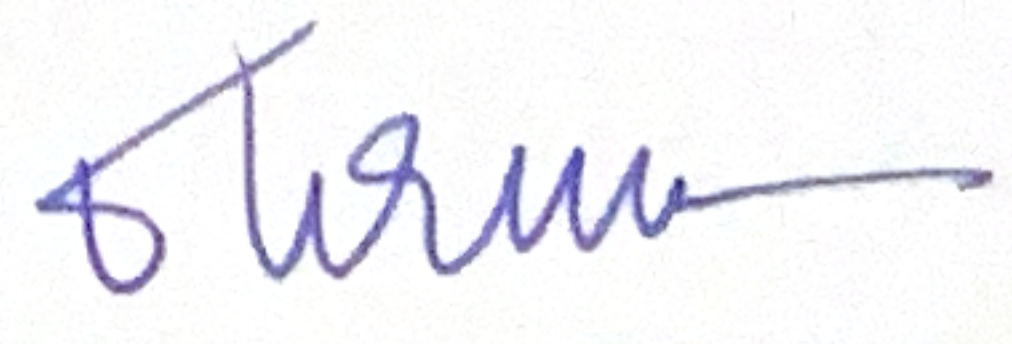
NIDN : 0303077002

MENGETAHUI

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi


Dr. Ciwuk Musiana Yudhawasthi, M.Hum.
NIP. 24076656


Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D.
NIP. 1908425

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Tesis yang berjudul **“Model Manajemen Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Divisi Teknologi, Informasi, & Komunikasi Polri Pada Aplikasi Mobile Presisi Polri Super App”** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan tesis ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikanya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 02 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Hady Kusuma Ismail

ABSTRAK

Muhammad Hady Kusuma Ismail 202320351008, “Model Manajemen Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Divisi TIK Polri pada Aplikasi Mobile Presisi Polri Super App”

Penelitian ini untuk mengkaji model manajemen komunikasi dalam pelayanan publik divisi teknologi, informasi, dan komunikasi polri pada aplikasi mobile presisi polri. Pendekatan yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif yang menjelaskan secara jelas dan tepat terkait dengan hasil data yang telah didapatkan. Konsep manajemen komunikasi Diwan (1999) sebagai landasan analisis pada penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model manajemen komunikasi dalam pelayanan publik divisi teknologi, informasi, dan komunikasi polri pada aplikasi mobile presisi polri melalui proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengontrolan. Perencanaan meliputi perumusan strategi komunikasi, identifikasi kebutuhan komunikasi, menentukan audiens, evaluasi. Proses pengorganisasian meliputi pembentukan struktur organisasi, pembagian tugas dan tanggung jawab, serta evaluasi. Proses pengontrolan meliputi monitoring efektifitas, indikator keberhasilan, mengelola feedback, dan evaluasi. Model Komunikasi Interaksional ditemukan pada penelitian ini. Temuan ini memberikan kontribusi praktis dalam mengkaji manajemen komunikasi dalam sebuah organisasi

Kata Kunci : Manajemen Komunikasi, DIV TIK Polri, Aplikasi Mobile Presisi Polri

ABSTRACT

Muhammad Hady Kusuma Ismail 202320351008, "Communication Management Model in Public Services of the DIV TIK Polri on the Presisi Polri Super App Mobile Application"

This study aims to examine the communication management model in the public service of the Indonesian National Police's technology, information, and communication division in the Precise Polri mobile application. The approach used is a qualitative descriptive approach that explains clearly and precisely the results of the data obtained. Diwan (1999) communication management concept serves as the basis for the analysis in this study. The results show that the communication management model in the public service of the Indonesian National Police's technology, information, and communication division in the Precise Polri mobile application goes through the processes of planning, organizing, and controlling. Planning includes formulating a communication strategy, identifying communication needs, determining the audience, and evaluating. The organizing process includes establishing an organizational structure, dividing tasks and responsibilities, and evaluating. The controlling process includes monitoring effectiveness, establishing success indicators, managing feedback, and evaluating. These findings provide a practical contribution in studying communication management in an organization.

Keywords : Communication Management, DIV TIK Polri, Presisi Polri Super App Mobile Application

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas ridho dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Model Manajemen Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Divisi Teknologi, Informasi, & Komunikasi Polri Pada Aplikasi Mobile Presisi Polri Super App”.

Tesis ini diajukan untuk salah satu memenuhi persyaratan pada jurusan Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Tesis ini saya persembahkan kepada yang teristimewa yaitu kedua orang tua penulis yakni Bapak Muhammad Edy Ismail dan Mama Marhani Usman serta yang tercinta yaitu istri penulis yakni Della Septaria Bakti dan anak saya Ebrahim Bratadikara Kusuma yang telah mendukung, mensupport, mendidik, memberikan kasih sayang dan telah berjuang tanpa kenal lelah demi penulis. Terima kasih atas semua doa yang selalu limpahkan kepada penulis yang tiada habisnya.

Dalam penulisan tesis ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

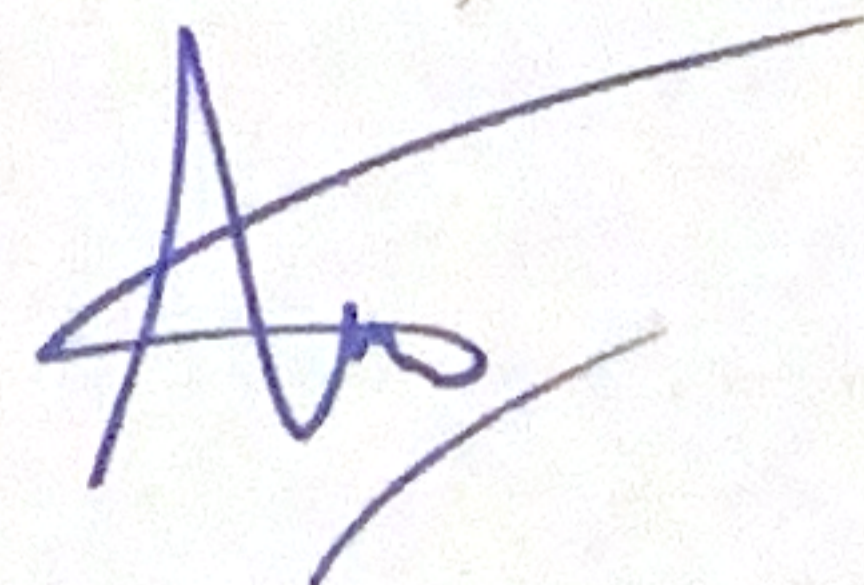
1. Bapak Irjen Pol (Purn). Prof. Dr. Bambang Karsono S.H., MM, Ph.D., D.Crim., (Honoris Causa) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Ciwuk Musiana Y, M.Hum. selaku ketua program studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.kom Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

5. Ibu Dr. Wichitra Yasya, S.Si., M.Commun. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
6. Teristimewa kepada kedua Orang Tua saya H. Muh. Edy Ismail dan HJ. Marhani Usman, atas doa dan dukungan kepada penulis.
7. Tercinta kepada istri saya Della Septaria Bakti dan anak saya Ebrahim Bratadikara Kusuma, serta anak keduaku yang sedang dalam kandungan yang telah mensupport serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
8. Dosen fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh staf akademik yang telah berperan dalam membantu peneliti dalam membuat tesis ini.

Penulis sangat menyadari bahwa tanpa bantuan dari semua pihak, penyusunan tesis ini tidak dapat berjalan dengan baik. Penulis juga menyadari bahwa Tesis ini sangat jauh dari kata sempurna sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Tesis ini. Penulis juga berharap bahwa Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 02 Agustus 2025

Penulis,



Muhammad Hady Kusuma Ismail

202320351008

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Tinjauan Teoritis	15
2.2.1 Manajemen Komunikasi	15
2.2.2 Perencanaan Manajemen Komunikasi.....	19

2.2.3	Pengorganisasi Manajemen Komunikasi.....	20
2.2.4	Pengontrolan Manajemen Komunikasi.....	20
2.2.5	Hubungan Antara Manajemen Komunikasi Dengan Organisasi.....	20
2.2.6	Model Komunikasi	21
2.2.6.1	Model Komunikasi Interaksional	24
2.2.7	Komunikasi Pelayanan Publik.....	25
2.2.8	Komunikator (Aparatur) Pelayanan Publik	26
2.2.9	Kualitas Pelayanan Publik	26
2.2.10	Aplikasi Mobile	27
2.2.10.1	Tujuan dan Manfaat Penggunaan Aplikasi Mobile	27
2.2.11	Aplikasi Mobile Presisi Polri Super App.....	28
2.2.12	Fitur-fitur Aplikasi Mobile Presisi Polri.....	29
2.2.12.1	<i>Fitur Layanan</i>	29
2.2.12.2	<i>Fitur Informasi</i>	29
2.3	Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Paradigma Penelitian	31
3.2	Desain Penelitian	31
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data	32
3.5	Teknik Analisis Data	34
3.6	Keabsahan Data	36
3.7	Waktu dan Tempat Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Hasil Penelitian.....	39
4.1.1	Gambaran Umum.....	39
4.1.2	Proses Pengumpulan Data dan Memperoleh akses pada Informan	40
4.1.3	Proses Perencanaan Manajemen Komunikasi Divisi TIK Polri	43
4.1.3.1	Perumusan Strategi Komunikasi	43
4.1.3.2	Identifikasi Kebutuhan Komunikasi untuk Aplikasi	46
4.1.3.3	Menentukan Target audiens/pengguna yang ingin dijangkau	49

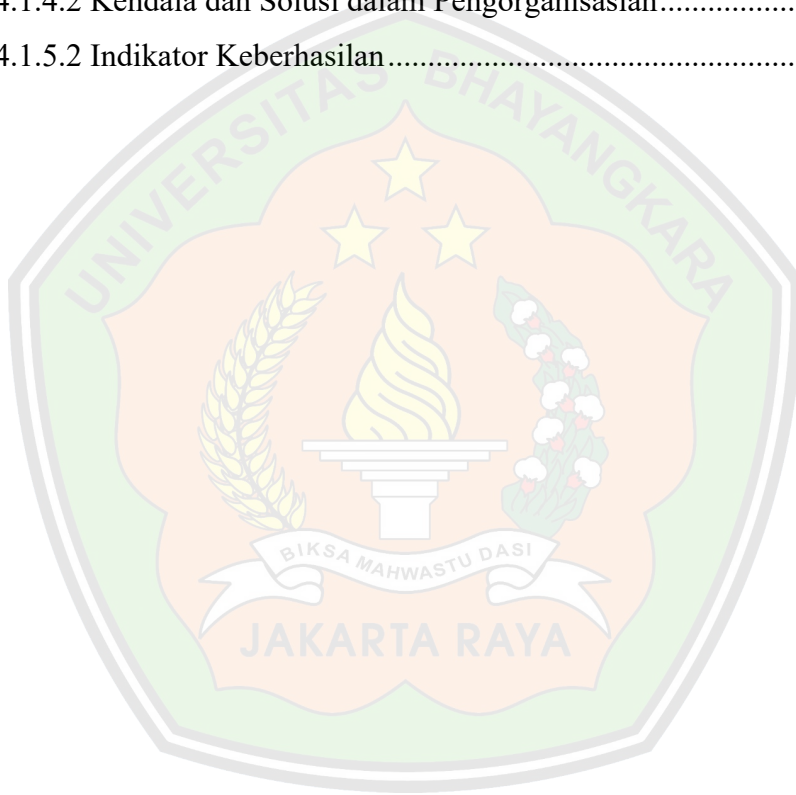
4.1.3.4	Kendala dan Solusi dalam Proses Perencanaan.....	51
4.1.4	Proses Pengorganisasian Manajemen Komunikasi Divisi TIK Polri .	55
4.1.4.1	Pembentukan Struktur Organisasi	55
4.1.4.2	Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab.....	57
4.1.4.3	Kendala dan Solusi dalam Pengorganisasian	59
4.1.5	Proses Pengontrolan Manajemen Komunikasi Divisi TIK Polri	62
4.1.5.1	Monitoring terhadap efektifitas	62
4.1.5.2	Indikator Keberhasilan.....	63
4.1.5.3	Mengelola Feedback	65
4.1.5.4	Evaluasi Kegiatan	67
4.1.5.5	Kendala dan Solusi dalam Pengontrolan	69
4.2	Pembahasan	71
4.2.1	Model Manajemen Komunikasi dalam Perencanaan	72
4.2.2	Model Manajemen Komunikasi dalam Pengorganisasian.....	74
4.2.3	Model Manajemen Komunikasi dalam Pengontrolan	76
4.2.4	Model Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan Publik Divisi TIK Polri pada Aplikasi Mobile Presisi Polri	79
BAB V	PENUTUP.....	84
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

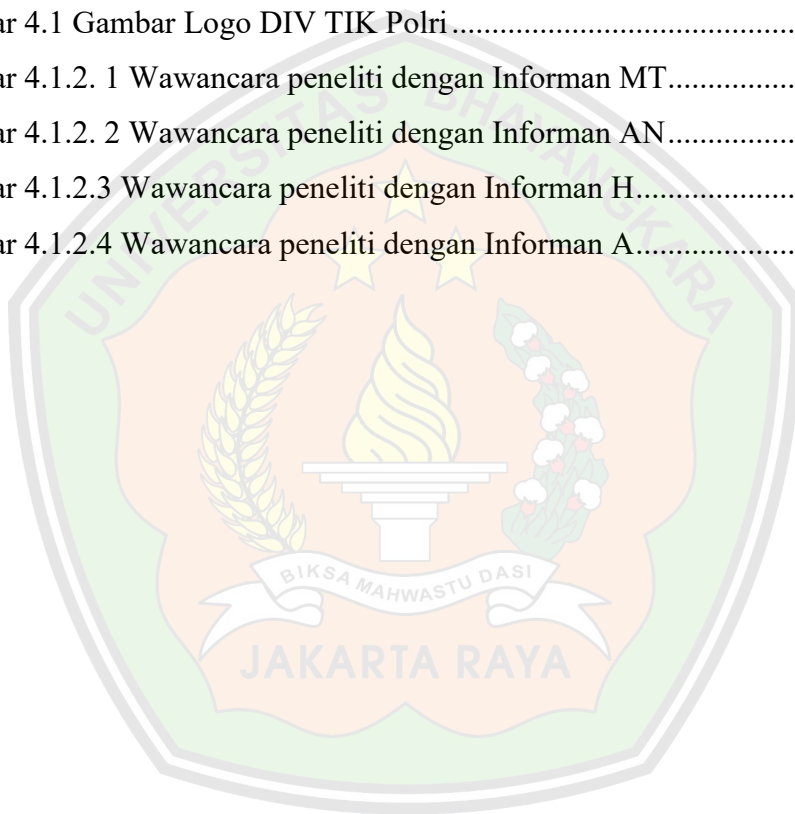
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3. 1 Informan Personil Divisi TIK Pori	33
Tabel 3. 7 Waktu Penelitian	38
Tabel 4.1.3 1 Skema Kolaborasi Perencanaan	46
Tabel 4.1.3.2 Ringkasan Proses Identifikasi	48
Tabel 4.1.3.4 Kendala dan Solusi dalam Perencanaan Manajemen Komunikasi .	54
Tabel 4.1.4.2 Kendala dan Solusi dalam Pengorganisasian.....	61
Tabel 4.1.5.2 Indikator Keberhasilan.....	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Aplikasi Mobile Presisi Polri.....	3
Gambar 1. 2 Raiting bintang 5 Aplikasi Presisi Polri	3
Gambar 1. 3 Raiting bintang 4 Aplikasi Presisi Polri	4
Gambar 1. 4 Raiting bintang 3 Aplikasi Presisi Polri	4
Gambar 1. 5 Raiting bintang 2 Aplikasi Presisi Polri	5
Gambar 1. 6 Raiting bintang 1 Aplikasi Presisi Polri	5
Gambar 4.1 Gambar Logo DIV TIK Polri.....	40
Gambar 4.1.2. 1 Wawancara peneliti dengan Informan MT.....	41
Gambar 4.1.2. 2 Wawancara peneliti dengan Informan AN.....	42
Gambar 4.1.2.3 Wawancara peneliti dengan Informan H.....	42
Gambar 4.1.2.4 Wawancara peneliti dengan Informan A.....	43



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.3.1 Kerangka Berpikir.....	30
Bagan 3.6.1 Triangulasi Sumber.....	37
Bagan 3.6.2 Triangulasi Teknik.....	37
Bagan 4.1.4.1 Struktur Organisasi Manajemen Komunikasi.....	56
Bagan 4.2.1 Manajemen Komunikasi dalam Perencanaan.....	73
Bagan 4.2.2 Manajemen Komunikasi dalam Perencanaan.....	76
Bagan 4.2.3 Manajemen Komunikasi dalam Pengontrolan.....	79
Bagan 4.2.4 Model Manajemen Komunikasi DIV TIK Polri.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Daftar Riwayat Hidup

LAMPIRAN 2 : Pedoman Wawancara, Transkrip Wawancara, dan Reduksi Data

LAMPIRAN 3 : Dokumentasi

LAMPIRAN 4 : Kartu Bimbingan

LAMPIRAN 5 : Form Perbaikan

