

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MAKSUD .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	viii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI .....	ix
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Akademis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
1.5 Tinjauan Pustaka .....	9
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	9
1.5.2 Public Relations / Humas.....	10
1.5.3 Strategi Humas .....	14
1.5.4 Citra Organisasi.....	19
1.5.5 Respon .....	20
1.6 Metodologi Penelitian .....	21
1.6.1 Pendekatan Penelitian.....	21
1.6.2 Tipe Penelitian .....	21
1.6.3 Metode Penelitian.....	22

1.6.4 Lokasi Penelitian .....	22
1.6.5 Teknik Menentukan Informan .....	23
1.6.6 Instrumen Penelitian .....	25
1.6.7 Teknik Pengumpulan Data.....	25
1.6.8 Teknik Analisis Data .....	27
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>29</b>
2.1 Sejarah Polrestabes Surabaya .....	29
2.2 Struktur Organisasi Polrestabes Surabaya .....	30
2.3 Gambaran Umum Humas Polrestabes Surabaya .....	31
2.4 Visi Misi Kepolisian Republik Indonesia.....	32
2.4.1 Visi .....	32
2.4.2 Misi.....	32
2.5 Pelayanan Polrestabes Surabaya .....	33
2.5.1 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) .....	33
2.5.2 Surat Izin Mengemudi (SIM).....	34
2.5.3 BPKB dan STNK .....	35
2.5.4 Izin Keramaian .....	36
2.5.5 Izin Keramaian dengan Kembang Api .....	36
2.5.6 Aturan Penyampaian Pendapat di Muka Umum.....	37
2.5.7 Laporan Polisi .....	37
2.5.8 Surat Kehilangan .....	38
2.5.9 Tilang.....	38
2.5.10 Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP).....	39
2.5.11 Pengawasan Orang Asing (POA) .....	40
2.5.12 Polisi Surabaya Sobo Kelurahan .....	41
2.6 Gambaran Umum Kota Surabaya .....	41
2.7 Gambaran Umum Satlantas Satpas Colombo Surabaya.....	43
2.7.1 Arti Lambang Direktorat Lalu Lintas .....	43
2.7.2 Lokasi .....	45
2.7.3 <i>Tagline</i> Satpas Colombo.....	45

2.7.4 Struktur Organisasi Satpas Colombo.....	47
2.7.5 Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) .....	49
<b>BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA .....</b>	<b>54</b>
3.1 Profil Informan.....	55
3.1.1 Informan 1 : Bripka Okta Prastiadi .....	55
3.1.2 Informan 2 : Mujianto.....	56
3.1.3 Informan 3 : Aryo Setyo Utomo.....	57
3.1.4 Informan 4 : Dwi Aristyo Rahadiyan .....	58
3.1.5 Informan 5 : Tito Prathama Nugraha.....	58
3.1.6 Informan 6 : Zakky Satria Ramadhan.....	59
3.1.7 Informan 7 : Dinar Sukma Dewi .....	60
3.1.8 Informan 8 : Garinasita Wulan Haqi.....	61
3.1.9 Informan 9 : Nastiti Herninda Putri.....	62
3.1.10 Informan 10 : Anggia Chanza Widowati.....	62
3.1.11 Informan 11 : Ulvi Tiyas Krisdiana.....	63
3.2 Strategi Humas Satpas Colombo atas Usaha Meningkatkan Citra Polisi .	64
3.2.1 <i>Fact Finding</i> .....	65
3.2.2 <i>Planning and Programming</i> .....	65
3.2.3 <i>Communication</i> .....	72
3.2.4 <i>Evaluation</i> .....	74
3.2.5 Hambatan dalam Melakukan Strategi Bagi Satpas Colombo .....	90
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>92</b>
4.1 Kesimpulan .....	92
4.2 Saran.....	96
4.3 Keterbatasan Penelitian .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>i</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Polrestabes.....	II-30
Gambar 2.2 Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan.....	II-41
Gambar 2.3 Pertumbuhan Transportasi atau Kendaraan Bermotor Kota Surabaya menurut Jenisnya pada tahun 2009-2015.....	II-43
Gambar 2.4 Lambang Direktorat Lalu Lintas .....	II-44
Gambar 3.1 Aplikasi <i>E-SIM Android</i> .....	III-67
Gambar 3.2 Pelayanan SIM Baru Gratis 17 Agustus .....	III-69
Gambar 3.3 Penerimaan Penghargaan WBK/WBBM.....	III-72
Gambar 3.4 Tampilan Laman Instagram Polrestabes Surabaya.....	III-73