

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manajemen pemasaran merupakan salah satu aspek penting yang digunakan oleh berbagai organisasi untuk mempromosikan produk atau layanan mereka, menciptakan hubungan baik dengan pelanggan, dan mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks sektor publik, pemasaran bukan hanya tentang mempromosikan produk atau layanan seperti pada sektor swasta, tetapi lebih kepada upaya membangun citra positif, mendukung masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan dan partisipasi publik terhadap kebijakan dan program-program yang dijalankan oleh pemerintah atau instansi terkait.

Polres Pesawaran, sebagai bagian dari institusi kepolisian di Indonesia, memiliki tanggung jawab besar untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, serta memberikan pelayanan yang optimal kepada publik. Sebagai lembaga negara yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, Polres Pesawaran tidak hanya dituntut untuk menjalankan tugas keamanan, tetapi juga harus mampu menciptakan pelayanan publik yang transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, masyarakat kini memiliki akses lebih mudah untuk mengakses informasi terkait pelayanan publik, termasuk layanan kepolisian. Oleh karena itu, Polres Pesawaran perlu mengoptimalkan manajemen pemasaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat.

Salah satu tujuan utama dari penerapan manajemen pemasaran di Polres Pesawaran adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan kepolisian yang ada, serta mendorong masyarakat untuk lebih proaktif dalam mendukung upaya kepolisian menjaga ketertiban dan keamanan. Dalam hal ini, pemasaran yang dilakukan tidak hanya terbatas pada kegiatan promosi biasa, melainkan juga mencakup pembentukan citra positif Polres Pesawaran di mata publik. Hal ini akan menciptakan rasa kepercayaan dan kedekatan antara aparat kepolisian dengan

masyarakat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang diberikan.

Pentingnya manajemen pemasaran dalam konteks Polres Pesawaran juga tidak terlepas dari tuntutan untuk beradaptasi dengan perubahan zaman. Di era digital seperti sekarang ini, media sosial dan teknologi informasi memainkan peranan penting dalam mengedukasi masyarakat tentang berbagai layanan yang tersedia. Media sosial tidak hanya berfungsi sebagai alat promosi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi dua arah antara Polres Pesawaran dengan masyarakat. Oleh karena itu, manajemen pemasaran yang tepat sangat diperlukan untuk memanfaatkan media sosial secara optimal, agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi tentang layanan kepolisian, program-program terbaru, serta dapat memberikan masukan atau keluhan secara langsung.

Di sisi lain, penerapan manajemen pemasaran yang efektif juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Polres Pesawaran. Kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah. Dengan meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan melalui pemasaran yang tepat, Polres Pesawaran dapat menciptakan citra positif di mata publik, meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat dalam program-program kepolisian, serta mengurangi jarak antara aparat kepolisian dengan masyarakat.

Namun, penerapan manajemen pemasaran di sektor publik, khususnya di Polres Pesawaran, tidaklah tanpa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan anggaran dan sumber daya yang dimiliki oleh Polres. Meskipun demikian, pemanfaatan teknologi informasi yang semakin berkembang dapat menjadi solusi dalam mengatasi tantangan tersebut. Pemasaran digital dan media sosial menjadi sarana yang dapat digunakan Polres Pesawaran untuk menjangkau lebih banyak masyarakat tanpa harus mengeluarkan biaya besar. Oleh karena itu, perlu adanya strategi yang tepat dalam memanfaatkan teknologi digital, serta pendekatan yang lebih kreatif dan inovatif dalam merancang program pemasaran.

Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dalam bidang pemasaran dan komunikasi juga menjadi tantangan tersendiri bagi Polres

Pesawaran. Hal ini dapat berdampak pada efektivitas pelaksanaan pemasaran dan komunikasi dengan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas dan pelatihan bagi petugas kepolisian dalam bidang pemasaran dan komunikasi menjadi sangat penting, agar mereka dapat menjalankan program pemasaran secara lebih profesional dan efektif.

Untuk itu, dalam laporan kerja praktek ini, penulis berfokus pada bagaimana Polres Pesawaran menerapkan manajemen pemasaran dalam meningkatkan pelayanan publik, serta menganalisis berbagai strategi pemasaran yang telah dijalankan oleh Polres dalam menjalin hubungan dengan masyarakat. Selain itu, laporan ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi mengenai langkah-langkah yang dapat diambil oleh Polres Pesawaran dalam meningkatkan efektivitas pemasaran untuk pelayanan publik di masa mendatang. Dengan adanya analisis mendalam ini, diharapkan Polres Pesawaran dapat lebih optimal dalam menjalankan fungsinya sebagai aparat penegak hukum yang tidak hanya menjaga ketertiban, tetapi juga memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan bermanfaat bagi masyarakat.

Penerapan manajemen pemasaran yang baik di Polres Pesawaran dapat memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, seperti kemudahan dalam mengakses layanan, peningkatan kesadaran akan pentingnya menjaga keamanan, serta terbentuknya hubungan yang lebih harmonis antara aparat kepolisian dengan masyarakat. Melalui pemasaran yang tepat, Polres Pesawaran tidak hanya dapat meningkatkan citra positifnya, tetapi juga dapat mempercepat proses perubahan sosial yang lebih baik dalam masyarakat. Oleh karena itu, penerapan manajemen pemasaran yang terencana dan efektif sangat diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Demikian latar belakang yang telah diperluas untuk mencapai dua halaman. Harapannya, dengan latar belakang ini, pembaca dapat lebih memahami pentingnya penerapan manajemen pemasaran dalam konteks pelayanan publik di Polres Pesawaran dan bagaimana strategi pemasaran dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

1.2 Ruang Lingkup Kerja Program KP

1.2.1. Kegiatan Instansi :

Kerja Praktek (KP) yang dilakukan di Polres Pesawaran memiliki ruang lingkup yang mencakup beberapa aspek penting yang berkaitan dengan penerapan manajemen pemasaran dalam meningkatkan pelayanan publik. Ruang lingkup ini dibatasi pada kegiatan yang dapat memberikan pemahaman tentang bagaimana Polres Pesawaran menggunakan strategi pemasaran untuk memperkenalkan dan mempromosikan layanan publik serta membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Adapun ruang lingkup kerja praktek ini meliputi hal-hal berikut:

1. **Analisis Strategi Pemasaran yang Diterapkan oleh Polres Pesawaran**

Kerja praktek ini bertujuan untuk menganalisis berbagai strategi pemasaran yang telah diterapkan oleh Polres Pesawaran dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Ini termasuk pengamatan dan evaluasi terhadap penggunaan media sosial, kampanye pemasaran, serta penyuluhan kepada masyarakat mengenai layanan-layanan yang disediakan oleh Polres. Fokus utama adalah melihat sejauh mana strategi pemasaran tersebut berperan dalam membangun citra positif Polres Pesawaran di mata masyarakat.

2. **Evaluasi Pelayanan Publik di Polres Pesawaran**

Ruang lingkup kerja praktek ini juga mencakup evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Polres Pesawaran, terutama yang berkaitan dengan efisiensi dan responsivitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, penelitian dilakukan untuk melihat apakah manajemen pemasaran yang diterapkan Polres telah berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

3. **Penerapan Teknologi Informasi dan Media Sosial dalam Pemasaran**

Salah satu aspek yang dianalisis adalah pemanfaatan teknologi informasi dan media sosial sebagai bagian dari strategi pemasaran di Polres Pesawaran. Media sosial seperti Instagram, Facebook, dan

Twitter digunakan untuk mempromosikan berbagai layanan kepolisian serta untuk membangun komunikasi dua arah antara Polres Pesawaran dan masyarakat. Kerja praktek ini akan menganalisis bagaimana pemanfaatan media sosial berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dan memperkuat interaksi dengan masyarakat.

4. **Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pemasaran**

Aspek lain yang menjadi ruang lingkup kerja praktek adalah menganalisis peran dan kualitas SDM di Polres Pesawaran dalam menerapkan manajemen pemasaran. Apakah ada pelatihan khusus yang diberikan kepada petugas atau anggota kepolisian terkait dengan pemasaran publik dan komunikasi efektif? Peningkatan keterampilan komunikasi dan pemasaran di kalangan petugas kepolisian akan menjadi faktor penting dalam keberhasilan pemasaran layanan publik ini.

5. **Program Kemitraan dan Kerja Sama dengan Masyarakat**

Selain media sosial, Polres Pesawaran juga melakukan berbagai program kemitraan dengan masyarakat dan lembaga lain untuk memperkenalkan layanan serta mempererat hubungan antara polisi dan warga. Kerja praktek ini akan mencakup analisis tentang bagaimana Polres membangun kerjasama dengan berbagai pihak terkait untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program-program kepolisian.

6. **Identifikasi Tantangan dan Rekomendasi Peningkatan Pemasaran**

Ruang lingkup ini juga mencakup identifikasi tantangan yang dihadapi oleh Polres Pesawaran dalam menerapkan manajemen pemasaran, termasuk keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, serta teknologi. Selain itu, bagian ini juga akan memberikan rekomendasi terkait langkah-langkah perbaikan dan pengembangan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pemasaran layanan publik di Polres Pesawaran.

13. Manfaat dan Tujuan

1.3.1. Manfaat

a) Manfaat bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan.
2. Menambah wawasan setiap mahasiswa mengenai dunia Pekerjaan.
3. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang praktik.

b) Manfaat bagi Institusi

1. Terjalannya kerjasama “bilateral” antara Universitas dengan Institusi.
2. Universitas akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja Magang.
3. Universitas yang akan dikenal di dunia Institusi.

c) Manfaat bagi Institusi

1. Adanya kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia institusi/ Instansi sehingga institusi tersebut dikenal oleh kalangan akademis.
2. Adanya kritikan-kritikan yang membangun dari mahasiswa-mahasiswa yang melakukan Praktik Magang.
3. Instansi akan mendapat bantuan tenaga dari mahasiswa-mahasiswa yan melakukan praktik.

4. Adanya orang yang mengaudit Instansi tanpa mengeluarkan biaya dengan adanya laporan-laporan magang yang diberikan kepada Instansi / instansi.

1.3.2. Tujuan

Tujuan diadakannya magang adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui agar mahasiswa dapat merasakan langsung bekerja pada suatu Instansi dalam memperoleh pengalaman kerja di Instansi Polres Pesawaran.
2. Untuk membandingkan ilmu yang diperoleh di perkuliahan dengan pelaksanaan kerja praktik di Polres Pesawaran.
3. Untuk memperoleh pengetahuan dari Polres Pesawaran.

14. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

1.4.1. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan kerja praktik ini dilaksanakan dalam waktu kurang lebih satu bulan terhitung mulai tanggal 1 Januari sampai 28 Februari 2025.

1.4.2. Tempat Pelaksanaan

Praktikan memperoleh kesempatan untuk melaksanakan KP pada:

Nama Instansi : Polres Pesawaran

Tempat : Wiyono, Kec. Gedong Tataan, Kabupaten
Pesawaran, Lampung 35366

Nomor Telepon : 0896-2559-0895

Divisi Tempat KP : Satu Pintu Sat Res Pesawaran

Adapun yang menjadi bahan pertimbangan praktikan dalam melaksanakan program KP pada Instansi tersebut, yakni sebagai langkah implementasi ilmu selama mengikuti perkuliahan. Oleh karena itu, praktikan tertarik dengan bidang yang dijalani oleh instansi ini dan ingin mengetahui bagaimana cara kerja dari Polres Pesawaran dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.

15. Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan magang ini dibagi menjadi 5 (lima) bab, dengan rincian sebagai berikut.

1. Bab I Pendahuluan

Bab I membahas tentang latar belakang, tujuan, metode penyusunan laporan dan sistematika penulisan laporan kerja praktik.

2. Bab II Landasan Teori

Bab II membahas tentang teori-teori yang dijadikan dasar dalam penulisan laporan kerja praktek yang isinya mencakup pembahasan mengenai kegiatan. kegiatan pada saat pemeliharaan berkala jalan.

3. Bab III Tinjauan Umum dari Polres Pesawaran

Bab III membahas tentang profil dan sejarah singkat dari Polres Pesawaran, lokasi instansi, struktur organisasi dan kepegawaian dari Polres Pesawaran, logo Polres Pesawaran serta visi dan misi dari Polres Pesawaran

4. Bab IV Pembahasan Pelaksanaan Magang

Bab IV membahas tentang pelaksanaan kerja praktek di Polres Pesawaran

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab V membahas tentang kesimpulan dari kegiatan kerja praktek yang dilaksanakan dan juga berisi tentang pandangan berupa saran-saran yang menurut penulis dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkenaan dengan program kerja praktik ini.

6. Daftar Pustaka

Bab ini berisi sumber literatur yang digunakan dalam penyusunan laporan Kerja praktik.

7. Lampiran-lampiran

Bab ini berisi daftar hadir dan informasi-informasi lainnya yang terkait dengan pelaksanaan pekerjaan tersebut.

