

**ETIKA KOMUNIKASI ISLAM POLRES KABUPATEN
PEMALANG DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN
PUBLIK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Komunikasi dan
Penyiaran Islam



Oleh :

AFINA ATHIYYATUL KARIMA

NIM. 30422168

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2026

**ETIKA KOMUNIKASI ISLAM POLRES KABUPATEN
PEMALANG DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN
PUBLIK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Komunikasi dan
Penyiaran Islam



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2026**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Afina Athiyyatul Karima
NIM : 30422168
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Judul Skripsi : Etika Komunikasi Islam Polres Kabupaten Pemalang
dalam Membangun Kepercayaan Publik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya, apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pekalongan, 29 Juni 2026

Yang Menyatakan,



AFINAATHIYYATUL KARIMA

NIM.30422168

NOTA PEMBIMBING

Kholid Novivanto, M.A. Hum.

Jl. Pahlawan KM 5, Kajen, Kabupaten Pekalongan

Lampiran : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Afina Athiyyatul Karima

Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

c.q. Ketua Program Studi

Komunikasi dan Penyiaran

Islam

di PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudari:

Nama : Afina Athiyyatul Karima

Nim : 30422168

Judul Skripsi : Etika Komunikasi Islam Polres Kabupaten Pemalang
dalam Membangun Kepercayaan Publik

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 29 Juni 2026

Pembimbing


Kholid Novivanto, M.A. Hum.

NIP. 198810012019031008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
Website: fuad.uingusdur.ac.id | Email : fuad@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara:

Nama : AFINA ATHIYYATUL KARIMA
NIM : 30422168
Judul Skripsi : ETIKA KOMUNIKASI ISLAM POLRES KABUPATEN
PEMALANG DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN
PUBLIK

yang telah diujikan pada hari Rabu, 08 Juli 2026 dan dinyatakan **LULUS** serta
diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
dalam Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II


Herivanto, M.S.I
NIP. 1987080920180110011


Afith Akhwanudin, M. Hum
NIP. 198511242015031005

Pekalongan, 16 Juli 2026

Disahkan Oleh

Dekan


Dr. Tri Astutik Harvati, M. Ag
NIP. 197411182000032001

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158/1977 dan No. 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam *system* tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ŝa	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Ŝad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di

			bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia yang terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dhammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
... َ ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
... ُ و	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ - kataba

فَعَلَ - fa'ala

ذُكِرَ - zukira

يَذْهَبَ - yažhabu

سُئِلَ - su'ila

كَيْفَ - kaifa

هَوَلَ - haula

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ا...ىَ ...	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
ىِ ...	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
وُ ...	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla

رَمَى - ramā

قِيلَ - qīla

4. Ta' Marbutah

a. Ta' Marbutah Hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

b. *Ta' Marbutah* Mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

- c. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta' marbutah itu di transliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

أطفال روضة	- raudah al-atfāl
	- raudatulatfāl
المدينة المنورة	- al-Madīnah al-Munawwarah
	- al-Madīnatul-Munawwarah
طلحة	- talḥah

5. *Syaddah*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرُّ	- al-birr
الْحَجَّ	- al-ḥajj

6. Kata Sandang

- a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya

- c. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qomariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ - ar-rajulu

السَّيِّدُ - as-sayyidu

الشَّمْسُ - as-syamsu

القَلَمُ - al-qalamu

البَدِيعُ - al-badi'u

الْجَلالُ - al-jalalu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ - ta'khuẓūna

النَّوْءُ - an-nau'

شَيْئٌ - syai'un

إِنَّ - inna

أَمِرْتُ - umirtu

أَكَلَ - akala

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim

dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn

Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ

Wa auf al-kaila wa-almīzān

Wa auf al-kaila wal mīzān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلُ

Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīm al-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرِبَهَا وَمُرسَلَهُ

Bismillāhimajrehāwamursahā

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ

Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭā’a

أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

ilaihi sabīla

Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭā’a

ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

Wa mā Muhammadun illā rasl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي
بَيْتُهُ مُبَارَكًا Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallaẓī
bibakkata mubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fih al-Qur'ānu
Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fihil Qur'ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn
Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn
Alhamdulillāhirabbilil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرُ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ Naṣrun minallāhiwafathunqarīb
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا Lillāhi al-amrujamī'an
Lillāhil-amrujamī'an
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ Wallāhabikullisyai'in 'alīm

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materi maupun non materi dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan skripsi ini:

1. Teruntuk kedua orang tua saya tercinta, Ibu Erni Prasetyowati dan Bapak Sunarto yang sangat saya sayangi. Dua sosok sederhana yang dalam diamnya tersimpan kekuatan, yang peluhnya menjadi saksi perjuangan, dan kasih sayangnya senantiasa mengalir tanpa batas. Terima kasih telah menjadi teduh di tengah perjalanan panjang yang kasih sayangnya selalu menemukan cara untuk menguatkan.
2. Teruntuk Esa Dhika Ilham Mulyakhin, sosok yang spesial di hidup saya setelah kedua orang tua, terima kasih telah menjadi akar yang menguatkan ketika hampir tumbang, dan menjadi langit yang selalu menaungi setiap langkah perjuangan saya. Doa-doa yang terucap dari bibir degan penuh keikhlasan, nasihat dan perhatian yang selalu hadir tanpa diminta menjadi bagian kekuatan yang menemani saya hingga saat ini.
3. Teruntuk saudara kandung saya, adik tercinta Ariya Sabila Shidqi, terima kasih atas doa yang tak pernah terputus, dukungan yang tidak pernah berkurang, dan kepercayaan yang tidak pernah hilang untuk selalu tetap membuat kakak semangat.

4. Almamater saya yaitu Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Uhhuluddin, Adab dan Dakwah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Angkatan 2022.
5. Bapak Kholid Noviyanto. M.A. Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Terima kasih untuk keluarga besar Polres Pemalang atas kesempatan, kepercayaan, serta dukungan yang diberikan selama proses penelitian berlangsung.
7. Teristimewa untuk sahabat saya Nailatul Izzah. Terima kasih sudah menjadi salah satu sumber semangat, selalu menguatkan, menjadi sahabat pertama yang selalu siap menjadi garda terdepan.
8. Terima kasih untuk Amadea Risqi, Astrid Maharani Putri, Arsyi Qurrota 'Aini, Fadina Amilia Izzati Rakhman atas dukungan, tawa, nasihat dan selalu menjadi tempat bertukar semangat yang membuat proses ini menjadi lebih ringan.
9. Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas doa dan supportnya untuk saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Terakhir tentunya untuk diri saya sendiri, Afina Athiyyatul Karima. Terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam setiap proses yang dilalui. Terima kasih atas segala usaha, doa, air mata, dan kesabaran yang telah mengantarkan karya ini hingga selesai.

MOTTO

“Dan bertuturkatalah yang baik kepada manusia.”

QS. Al-Baqarah: 83



ABSTRAK

Afina Athiyyatul Karima, 2026. Etika Komunikasi Islam Polres Kabupaten Pemalang dalam Membangun Kepercayaan Publik. Skripsi Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah. Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Pembimbing Kholid Noviyanto, M.A. Hum.

Kata Kunci: *Etika Komunikasi Islam, Kepercayaan Publik, Pelayanan Publik, Polres Pemalang.*

Etika komunikasi Islam mengajarkan bahwa komunikasi harus berlandaskan kejujuran, kelembutan, kesantunan, kemudahan, penghormatan, dan efektivitas dalam menyampaikan pesan. Dalam pelayanan publik, aparat kepolisian dituntut memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan humanis guna membangun kepercayaan masyarakat. Namun, kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian masih menghadapi tantangan akibat pelanggaran yang dilakukan oknum anggota, salah satunya kasus penipuan penerimaan anggota Polri oleh Briptu WT di Polres Pemalang. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya penerapan etika komunikasi Islam sebagai strategi membangun kembali kepercayaan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi etika komunikasi Islam dalam pelayanan Polres Pemalang serta perannya dalam meningkatkan kepercayaan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas Kasubsi Penmas Polres Pemalang, anggota kepolisian, dan masyarakat. Analisis data menggunakan teori kepercayaan publik Francis Fukuyama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polres Pemalang telah menerapkan enam prinsip etika komunikasi Islam, yaitu Qawlan Sadidan, Qawlan Layyinan, Qawlan Balighan, Qawlan Ma'rufan, Qawlan Maysuran, dan Qawlan Kariman. Berdasarkan teori Francis Fukuyama, kepercayaan publik dibangun melalui integritas, transparansi, kompetensi, akuntabilitas, dan konsistensi sehingga berdampak pada meningkatnya legitimasi sosial, partisipasi masyarakat, efektivitas pelayanan, dan citra institusi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi etika komunikasi Islam berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan Polres Pemalang. Penerapan komunikasi yang jujur, santun, humanis, mudah dipahami, dan menghargai masyarakat mampu memperkuat hubungan antara kepolisian dan masyarakat serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang profesional, transparan, responsif, dan berorientasi pada masyarakat.

ABSTRACT

Afina Athiyyatul Karima, 2026. Ethics in Enhancing Public Trust in the Public Services of Pemalang Regional Police (Polres Pemalang). Undergraduate Thesis, Islamic Communication and Broadcasting Study Program, Faculty of Ushuluddin, Adab, and Dakwah, K.H. Abdurrahman Wahid State Islamic University of Pekalongan. Supervisor: Kholid Noviyanto, M.A. Hum.

Keywords: *Islamic Communication Ethics, Public Trust, Public Service, Pemalang Regional Police*

Islamic communication ethics teaches that communication should be based on the values of honesty, gentleness, politeness, simplicity, respect, and effectiveness in conveying messages. In public services, police officers are expected to provide professional, transparent, and humanistic services to build public trust. However, public trust in the police institution continues to face challenges due to misconduct committed by individual police officers, one of which was the fraud case involving the recruitment of National Police officers committed by Briptu WT at Pemalang Regional Police. This condition highlights the importance of implementing Islamic communication ethics as a strategy to restore public trust. Therefore, this study aims to analyze the implementation of Islamic communication ethics in the public services of Pemalang Regional Police and its role in enhancing public trust.

This study employed a qualitative approach using a field research design. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving the Head of the Public Information Subsection (Kasubsi Penmas), police officers, and members of the public. Data were analyzed using Francis Fukuyama's Public Trust Theory.

The findings reveal that Pemalang Regional Police has implemented six principles of Islamic communication ethics, namely Qawlan Sadidan, Qawlan Layyinan, Qawlan Balighan, Qawlan Ma'rufan, Qawlan Maysuran, and Qawlan Kariman. Based on Francis Fukuyama's theory, public trust is built through integrity, transparency, competence, accountability, and consistency, which contribute to stronger social legitimacy, greater community participation, more effective public services, and an improved institutional image.

The study concludes that the implementation of Islamic communication ethics plays an important role in enhancing public trust in the services provided by Pemalang Regional Police. Honest, courteous, humanistic, understandable, and respectful communication strengthens the relationship between the police and the community while supporting the realization of public services that are professional, transparent, responsive, and community-oriented.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayat, serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "Etika Komunikasi Islam Polres Kabupaten Pemalang dalam Membangun Kepercayaan Publik." Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW., yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan hingga zaman yang terang benderang

Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Proses penyusunan skripsi ini tentu berjalan dengan tidak mudah. Banyak tantangan, hambatan, serta keraguan yang penulis hadapi. Namun berkat do'a, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, pada akhirnya penulis mampu melewati setiap tahapan hingga akhirnya sampai pada titik ini. Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini bukan semata-mata hasil jerih payah pribadi, melainkan juga hasil dari bantuan, kerja sama, serta do'a dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, perkenankan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M. Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Dr. Tri Astutik Haryati, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Ibu Mukoyimah, M.Sos, selaku Ketua Prgram Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

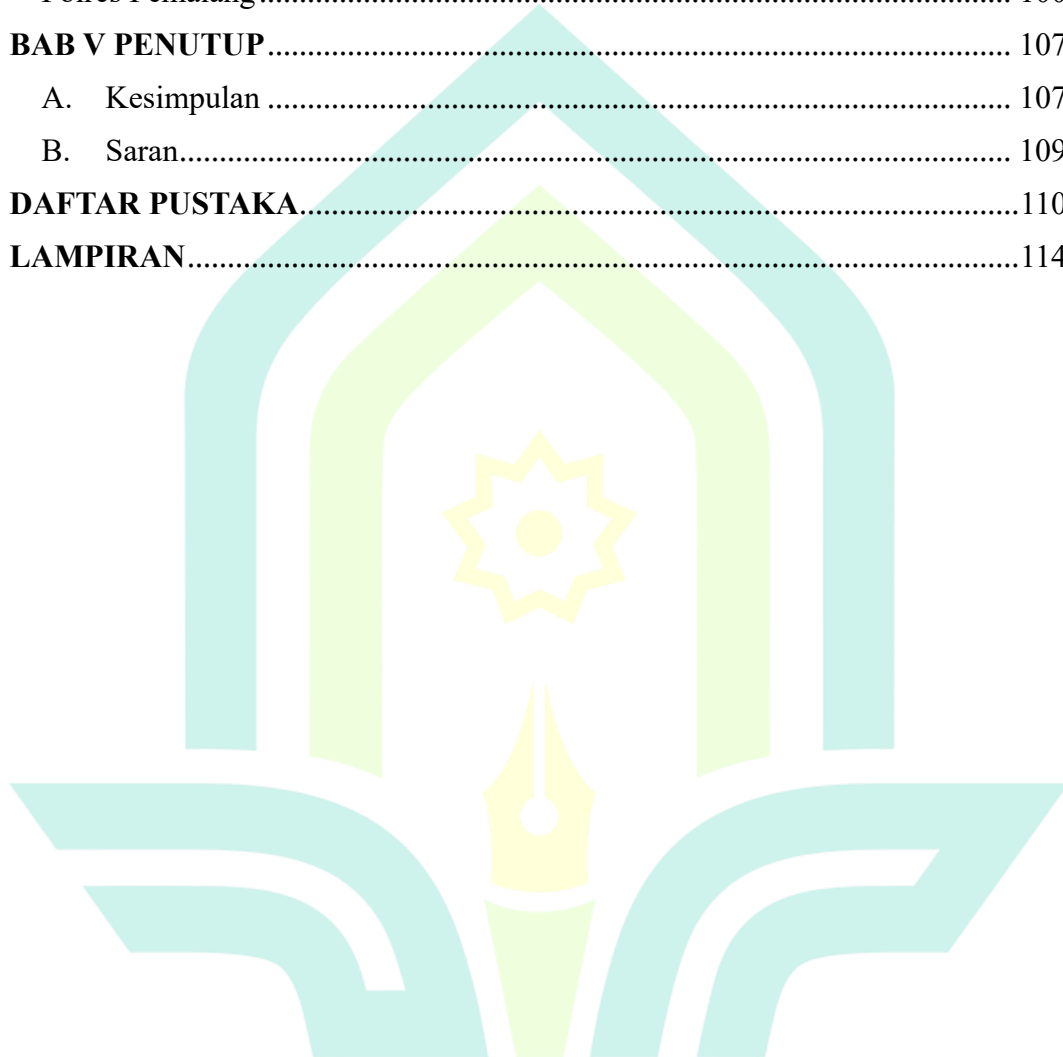
4. Bapak Dimas Prasetya, M.A., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Sekretaris Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
 5. Bapak Kholid Noviyanto, M.A. Hum., selaku dosen pembimbing skripsi penulis.
 6. Seluruh keluarga besar Polres Pemalang yang telah berkenan untuk membantu peneliti dalam proses memperoleh data untuk penelitian ini.
- Seluruh dosen Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah.



DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN.....	xiii
MOTTO	xivv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvii
KATA PENGANTAR.....	xviii
DAFTAR ISI.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Praktis	7
2. Manfaat Teoritis	8
E. Kajian Pustaka.....	8
1. Analisis Teoritis.....	8
2. Penelitian yang Relevan.....	11
3. Kerangka Berfikir.....	17
F. Metodologi Penelitian	21
G. Sistematika Penulisan	28
BAB II LANDASAN TEORI	29
A. Etika Komunikasi Islam.....	29
B. Teori Kepercayaan Publik (<i>Public Trust Theory</i>)	36
BAB III GAMBARAN UMUM DAN DATA PENELITIAN	37
A. Gambaran Umum.....	37
B. Data Penelitian	47

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN	78
A. Analisis Penerapan Etika Komunikasi Islam oleh Polres Pemalang dalam Membangun Kepercayaan Publik	78
B. Analisis Kepercayaan Publik terhadap Pelayanan Polres Pemalang	94
C. Analisis Dampak Kepercayaan Publik terhadap Efektivitas Pelayanan Polres Pemalang	100
BAB V PENUTUP	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN.....	114



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepercayaan publik merupakan salah satu fondasi utama bagi keberhasilan institusi kepolisian dalam menjalankan fungsi sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan mendorong partisipasi masyarakat dalam menjaga keamanan, meningkatkan kepatuhan terhadap hukum, serta memperkuat legitimasi kepolisian dalam menjalankan tugasnya. Sebaliknya, menurunnya kepercayaan publik dapat menghambat efektivitas pelayanan kepolisian karena masyarakat menjadi enggan bekerja sama, melaporkan tindak pidana, maupun berpartisipasi dalam Upaya menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Oleh karena itu, membangun dan mempertahankan kepercayaan publik merupakan tantangan sekaligus kebutuhan yang sangat penting bagi institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri).

Sebagai institusi yang memiliki kewenangan dalam menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada publik. Peran tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pada Pasal 13 dijelaskan bahwa tugas utama Polri mencakup pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, serta pemberian perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya, dalam Pasal 14 ayat (1) ditegaskan bahwa Polri memiliki kewajiban untuk melaksanakan berbagai kegiatan seperti pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap aktivitas masyarakat, serta membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat guna menciptakan situasi keamanan yang kondusif.¹

¹ Pusdikmin, *Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia*. (2022). Diakses pada tanggal 13 Oktober 2025. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/225203/perpol-no-1-tahun-2022>

Menurut artikel Selektif News, hal ini sangat sejalan dengan adanya program transformasi menuju Polri yang *Presisi* (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan) yang dicanangkan oleh Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo pada tahun 2021. Salah satu misi utama dari Polri Presisi adalah untuk memperkuat kepercayaan publik melalui komunikasi yang empatik, keterbukaan informasi, dan pelayanan berbasis nilai kemanusiaan.²

Namun demikian, berbagai survey nasional menunjukkan bahwa Tingkat kepercayaan Masyarakat terhadap Polri masih mengalami fluktuasi. Berdasarkan survei Indikator Politik Indonesia, tingkat kepercayaan publik terhadap Polri mencapai puncaknya 66,5% pada Desember 2022. Sekarang, kepercayaan tersebut meningkat menjadi 70,8% pada Februari 2023, hasil survei tersebut dilakukan pada 9-16 Februari 2023 dengan jumlah responden 1.220 orang, melalui wawancara tatap muka oleh peawacara yang telah terlatih.³ Kemudian survei lain seperti LSI tingkat kepercayaan kembali turun ke angka 67% berada di satu tingkat di atas Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) pada periode Agustus 2023 dengan melakukan survei terhadap 1.220 responden pada 3-9 Agustus 2023.⁴ Seiring dengan adanya upaya pemulihan citra Polri dan penanganan kasus investasi bodong serta penerapan tilang elektronik yang diterima baik oleh masyarakat. Meskipun demikian, survei lain seperti Ipsos Global Trustworthiness Index 2024 menunjukkan masih 41% masyarakat Indonesia yang tidak percaya pada polisi, menandakan kepercayaan publik tetap berada pada tingkat yang rentan.⁵

² Selektif News.Com, “Polri Presisi: Transformasi Polri Menuju Pelayanan yang Lebih Profesional dan Berkeadilan,” Diakses pada tanggal 13 Oktober 2025. <https://www.selektifnews.com/2024/11/polri-presisi-transformasi-polri-menuju.html>

³ Tribata News, “Survei Indikator Politik: Tingkat Kepercayaan Publik Polri Naik Jadi 70,8 Persen,” Diakses pada tanggal 14 Oktober 2025. <https://tribatanews.kaltim.polri.go.id/survei-indikator-politik-tingkat-kepercayaan-publik-polri-naik-jadi-708-persen/>

⁴ Antara, “Survei LSI: Kepercayaan Publik terhadap Polri Membaik. Diakses pada tanggal 14 Oktober 2025,” <https://www.neraca.co.id/article/185280/survei-lsi-kepercayaan-publik-terhadap-polri-membaik>

⁵ Ipsos, “Press Release-Kepercayaan Publik terhadap Profesi di Indonesia: Potensi Besar untuk Perubahan Positif Terungkap dalam Ipsos Global Trustworthiness Index 2024,” Diakses pada



Gambar 1.1. Grafik Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Polri. GoodStats.

Data tersebut semakin diperkuat oleh hasil survei di laman website GoodStats yang dilakukan kepada 1.000 responden yang dilaksanakan pada 8-20 Juni 2025, menunjukkan bahwa 40,9% masyarakat masih mengalami keraguan atau tidak yakin mengenai citra positif lembaga kepolisian. Angka tersebut diperkuat lagi oleh fakta 24,7% responden secara tegas menyatakan ketidakpercayaan mereka yang menegaskan adanya keraguan mendalam dari publik.⁶ Survei lain dari Lembaga Survei Indonesia (LSI) yang dilakukan pada periode 20-28 Juni 2025, Polri memiliki tingkat kepercayaan paling rendah di bawah Kejaksaan Agung sebesar 73%, Pengadilan sebesar 71%, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) sebesar 69%, dan terakhir Polri sebesar 66%.⁷

Berdasarkan beberapa survei lembaga nasional seperti Indikator Politik Indonesia dan Lembaga Survei Indonesia (LSI) dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri yang sempat menurun akibat adanya sejumlah kasus yang melibatkan oknum anggota, seperti pelanggaran etika,

tanggal 14 Oktober 2025. <https://www.ipsos.com/en-id/press-release-kepercayaan-publik-terhadap-profesi-di-indonesia-potensi-besar-untuk-perubahan>

⁶ GoodStats, “Ragam Pengalaman Negatif dengan Polisi, Pungli Nomor 1,” Diakses pada tanggal 14 Oktober 2025. <https://goodstats.id/article/pungli-jadi-kasus-paling-sering-dialami-masyarakat-saat-berurusan-dengan-polisi-GT8PI>

⁷ Tribun News, “Survei LSI: Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Polri Paling Rendah dibandingkan Kejaksaan dan KPK,” Diakses pada tanggal 14 Oktober 2025. <https://www.tribunnews.com/nasional/2025/02/09/survei-lsi-tingkat-kepercayaan-publik-terhadap-polri-paling-rendah-dibandingkan-kejakung-dan-kpk>

tindakan tidak profesional, dan penyalahgunaan wewenang. Situasi ini menuntut adanya pembenahan bukan hanya dari aspek struktural dan kebijakan tetapi juga dari aspek etika dan moralitas dalam komunikasi.

Dalam perspektif Islam, komunikasi tidak hanya dipandang sebagai proses penyampaian informasi, tetapi juga merupakan Amanah yang mengandung tanggung jawab moral di hadapan Allah SWT. Komunikasi dalam Islam bukan hanya hubungan antara manusia (*habl min al-nas*), tetapi juga merupakan cerminan hubungan manusia dengan Allah (*habl min Allah*).⁸

Al-Qur'an memberikan arahan yang tegas mengenai tata cara berkomunikasi yang seharusnya diterapkan oleh seorang muslim dalam kehidupan sehari-hari. Seperti dalam Surat Al-Ahzab ayat 70-71, Allah SWT berfirman:

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ۖ يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ ۗ وَمَنْ يُطِيعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ فَقَدْ فَازَ فَوْزًا عَظِيمًا﴾⁹

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar; niscaya Allah memperbaiki amalan-amalanmu dan mengampuni dosamu. Dan barang siapa menaati Allah dan Rasul-Nya, maka sesungguhnya ia telah memperoleh kemenangan yang besar.” (QS. Al-Ahzab: 70-71).

Ayat tersebut mengajarkan pentingnya kejujuran dan tanggung jawab moral dalam berkomunikasi. Selain itu, dalam jurnal Etika Komunikasi Islam oleh Nur Marwah.⁹ Seorang penulis buku yaitu Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya Islam Aktual: Refleksi Sosial Seorang Cendekiawan Muslim menjelaskan adanya enam konsep “*qawlan*” sebagai prinsip komunikasi yang beretika, seperti *qawlan sadidan* (perkataan yang

⁸ Diah Titi Nawang Yudi, Mukhroji, “Prinsip dan Etika Komunikasi Dakwah,” *Arkana: Jurnal Komunikasi Dan Media* 2, no. 2, (2023): 188, <https://doi.org/10.62022/arkana.v2i02.4967>.

⁹ Nur Marwah, “Etika Komunikasi Islam,” *Al-Din: Jurnal Dakwah dan Sosial Keagamaan* 7, no. 1, (2021): 6-11. DOI: <https://doi.org/10.35673/ajdsk.v7i1.1704>

benar), *qawlan balighan* (perkataan yang berkesan), *qawlan ma'rufan* (perkataan yang baik), *qawlan kariman* (perkataan yang mulia), *qawlan layyinan* (perkataan yang lembut), *qawlan maysuran* (perkataan yang mudah).

Pada tingkat daerah, Polres Kabupaten Pemalang merupakan salah satu unit kerja kepolisian di bawah Polda Jawa Tengah yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah Kabupaten Pemalang. Sebagai pelayan publik, Polres Kabupaten Pemalang telah melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan, salah satunya melalui implementasi sistem digital SiSKA (Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat).



Gambar 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Polres Pemalang tahun 2025. Polres Pemalang.

Berdasarkan data SiSKA yang dikembangkan oleh internal Polres Pemalang. Secara administratif, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Polres Kabupaten Pemalang menunjukkan performa pelayanan publik yang baik sebesar 82,35%.¹⁰ Capaian kuantitatif melalui IKM pada unit-unit vital seperti SPKT, Satpam SIM, dan SKCK secara konsisten berada pada kategori “baik”. Terlebih, di bawah kepemimpinan Kapolres AKBP Rendy Setia Permana, Polres Pemalang terus menggalangkan

¹⁰ Polres Pemalang, “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepolisian Resor Pemalang Semester I Tahun 2025,” Diakses pada tanggal 10 Mei 2026. <https://polrespemalang.com/indeks-kepuasan-masyarakat/>

program pencanangan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) untuk meminimalkan potensi pungutan liar.¹¹

Namun, stabilitas capaian kuantitatif di atas kertas tersebut seketika terancam oleh adanya krisis integritas yang masif di lapangan. Berdasarkan fakta hukum yang terjadi, publik dikejutkan oleh kasus penipuan seleksi masuk Bintara Polri yang melibatkan oknum anggota Polres Pemalang berinisial Briptu WT. Oknum tersebut terbukti melakukan penipuan dan penggelapan terhadap salah satu perajin gerabah di Desa Pelutan dengan kerugian materiil mencapai 900 juta, yang kemudian dihabiskan untuk aktivitas perjudian *daring* (judi online).¹²

Dampak sosiologis dari pelanggaran moral ini menjadi sangat sensitif apabila dibenturkan dengan karakteristik demografis lokal. Berdasarkan data kependudukan, Kabupaten Pemalang memiliki basis massa religius yang sangat kuat, 99,56% penduduknya beragama Islam.¹³ Sebagai wilayah yang memiliki basis budaya santri yang kuat dan menunjung tinggi motto daerah “IKHLAS” (Indah, Komunikatif, Hijau, Lancar, Aman, Sehat), masyarakat Pemalang menerapkan standar penilaian kepolisian yang melampaui indikator birokrasi Menpan RB. Melalui Sidang Komisi Kode Etik Polri (KKEP), Polres Pemalang langsung menjatuhkan sanksi Pemberhentian Tidak Dengan Hormat (PTDH) terhadap Briptu WT, dilanjutkan dengan proses pidana umum yang berujung pada vonis 5 tahun penjara oleh pengadilan.¹⁴

¹¹ Suara Merdeka, “Polres Kabupaten Pemalang Canangkan Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM,” Diakses pada tanggal 10 Mei 2026. <https://pantura.suaramerdeka.com/pantura-raya/0615726071/polres-pemalang-canangkan-zona-integritas-menuju-wbk-dan-wbbm>

¹² Detik.com, “Briptu WT Penipu Modus Penerimaan Polri Rp 900 Juta Dipecat,” Diakses pada tanggal 10 Mei 2026. <https://www.detik.com/jogja/berita/d-7723789/briptu-wt-penipu-modus-penerimaan-polri-rp-900-juta-dipecat>

¹³ Katadata, “0.02% Penduduk di Kabupaten Pemalang Beraliran Kepercayaan,” Diakses pada tanggal 10 Mei 2026. <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/dccdb8cb925652ef/0-02-penduduk-di-kabupaten-pemalang-beraliran-kepercayaan>

¹⁴ Khabarnewsmedia.com, “Kasus Penipuan Rekrutmen Polri di Pemalang, Briptu WT Dipecat dan Dipidana 5 Tahun,” Diakses pada tanggal 10 Mei 2026. <https://khabarnewsmedia.com/kasus-penipuan-rekrutmen-polri-di-pemalang-briptu-wt-dipecat-dan-dipidana-5-tahun/>

Oleh karena itu, penelitian berjudul “Etika Komunikasi Islam Polres Kabupaten Pemalang dalam Membangun Kepercayaan Publik,” penting untuk dikaji. Melalui penelitian ini diharapkan dapat dipahami penerapan nilai-nilai etika komunikasi Islam dalam aktivitas komunikasi aparat kepolisian baik melalui komunikasi secara langsung kepada masyarakat maupun melalui media komunikasi digital yang digunakan oleh institusi kepolisian, dan dapat menjadi strategi yang efektif dalam membangun kepercayaan publik, memperkuat hubungan sosial terhadap Polres Kabupaten Pemalang secara khusus maupun institusi Polri secara umum.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan etika komunikasi Islam oleh Polres Kabupaten Pemalang dalam upaya membangun kepercayaan publik?
2. Bagaimana bentuk kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Polres Kabupaten Pemalang?
3. Bagaimana peran kepercayaan publik yang tinggi terhadap efektivitas pelayanan dan kinerja Polres Kabupaten Pemalang?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis penerapan etika komunikasi Islam oleh Polres Kabupaten Pemalang dalam upaya membangun kepercayaan publik.
2. Menganalisis bentuk kepercayaan Masyarakat terhadap pelayanan Polres Kabupaten Pemalang
3. Mengidentifikasi dan memahami peran kepercayaan publik yang tinggi terhadap efektivitas pelayanan dan kinerja Polres Kabupaten Pemalang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak, khususnya institusi kepolisian dan masyarakat. Bagi institusi kepolisian, khususnya Polres Kabupaten Pemalang, penelitian ini dapat menjadi pedoman dalam merancang dan menerapkan strategi komunikasi yang lebih efektif, humanis, dan beretika berdasarkan nilai-

nilai etika komunikasi Islam. Penerapan strategi tersebut diharapkan mampu membangun hubungan yang harmonis antara aparat kepolisian dan masyarakat, meningkatkan citra positif institusi, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja kepolisian. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki pola komunikasi aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan khazanah ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ilmu komunikasi. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian komunikasi publik dengan mengimplementasikan etika komunikasi Islam sebagai landasan dalam membangun hubungan antara institusi pemerintahan dan masyarakat. Melalui implementasi komunikasi humanis di lingkungan kepolisian, penelitian ini dapat memperluas pemahaman mengenai nilai-nilai kelembutan, kejujuran, komunikasi yang efektif, dan perkataan yang mulia dapat diintegrasikan dalam praktik komunikasi institusional.

Penelitian ini juga berkontribusi dalam mengembangkan kajian komunikasi yang mengaitkan nilai-nilai keagamaan, khusus dalam konteks komunikasi Islam yang selama ini masih terbatas penerapannya dalam institusi formal seperti kepolisian. Penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi pengembangan teori komunikasi Islam yang lebih kontekstual dan aplikatif dalam kehidupan sosial modern, terutama dalam bidang pelayanan publik.

E. Kajian Pustaka

1. Analisis Teoritis

a. Etika Komunikasi Islam

Secara etimologi, kata "etika" berakar dari bahasa Yunani *ethos*. Dalam bentuk tunggal, *ethos* memiliki makna seperti

kebiasaan, tempat tinggal, padang rumput, kandang, serta dapat pula diartikan sebagai karakter, sikap, dan pola pikir seseorang. Sementara itu, dalam bentuk jamak, yakni *ta etha*, istilah tersebut mengacu pada kebiasaan atau adat yang berkembang dan berlaku dalam kehidupan manusia. Dalam bahasa Inggris, istilah etika dikenal sebagai *ethic* (bentuk tunggal), yang merujuk pada seperangkat prinsip moral atau pedoman perilaku yang mengatur tindakan seseorang.¹⁵ Sementara itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), etika diartikan sebagai cabang ilmu yang mengkaji tentang nilai baik dan buruk serta membahas hak dan kewajiban moral manusia. Selain itu, etika juga dipahami sebagai kumpulan prinsip dan nilai yang berkaitan dengan akhlak, serta pandangan mengenai benar dan salah yang dianut oleh individu maupun kelompok dalam suatu masyarakat.

Kata etika dalam konteks Islam sering dikaitkan dengan istilah *akhlaq*, yaitu sikap dan tindakan yang mencerminkan nilai-nilai moral berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan Hadis. Etika komunikasi Islam berpijak perspektif yang menjadikan Al-Qur'an, hadis, ijma ulama, dan qiyas sebagai landasan dalam menilai baik dan buruknya suatu tindakan. Prinsip-prinsip tersebut juga menjadi pedoman dalam menentukan perilaku yang diperbolehkan maupun yang dilarang dalam berkomunikasi.¹⁶ Secara umum, etika komunikasi dalam perspektif Islam berlandaskan pada nilai-nilai ajaran Islam, seperti kejujuran, sikap saling menghargai, keadilan, serta kepedulian terhadap sesama dan lingkungan. Al-Qur'an dan Hadis menjelaskan bahwa pesan perlu disampaikan secara bertanggung jawab dan berdasarkan etika.¹⁷

¹⁵ Joko Susanto, "Etika Komunikasi Islami," *Waraqat: Jurnal Ilmu-Imu Keislaman* 1, no. 1 (2016): 11-12, <https://doi.org/10.51590/waraqat.v1i1.28>.

¹⁶ Muslimin, *Komunikasi Islam* (Jakarta: Amzah, 2021), 184.

¹⁷ Muhammad Saleh, "Etika Komunikasi Islami: Solusi untuk Kesuksesan Institusi," *Liwa'ul Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah dan Masyarakat Islam* 14, no. 1 (2024): 30, <https://doi.org/10.47766/liwa'uldakwah.v14i1.2756>.

Etika komunikasi Islam merupakan seperangkat nilai dan norma yang mengatur perilaku komunikasi manusia berdasarkan ajaran Islam, baik secara individu maupun dalam konteks sosial dan kelembagaan.¹⁸ Komunikasi dalam Islam tidak cukup hanya efektif, tetapi juga harus etis dan sesuai dengan ajaran agama.¹⁹ Komunikasi yang tidak etis, meskipun efektif, tetap dianggap tidak sesuai dengan ajaran Islam.²⁰ Jadi, secara terminologis, etika komunikasi Islam dapat diartikan sebagai seperangkat norma dan nilai yang mengatur perilaku komunikasi manusia berdasarkan Al-Qur'an dan Hadis.²¹

Etika komunikasi Islam merupakan pedoman dalam menyampaikan pesan yang benar, baik, dan membawa manfaat bagi orang lain. Etika komunikasi Islam bertindak sebagai fondasi bagi individu muslim untuk memahami dan berinteraksi dengan orang lain dalam konteks personal, sosial, dan institusional. Pemahaman konsep ini sangat memerlukan pembelajaran mendalam terhadap nilai-nilai utama ajaran Islam yang mendasari setiap aspek komunikasi.²²

Sumber utama etika komunikasi Islam adalah Al-Qur'an yang mengandung berbagai prinsip komunikasi yang sangat lengkap dan mendalam. Dalam Al-Qur'an terdapat berbagai konsep, atau prinsip etika komunikasi Islam, yaitu *Qawlan sadidan*, *Qawlan layyinan*, *Qawlan ma'rufan*, *Qawlan balighan*, *Qawlan maysuran*, dan *Qawlan kariman*.

¹⁸ Ahmad Salman Farid, *Menguasai Seni Komunikasi Publik (Panduan Praktis untuk Mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam)* (Yogyakarta: K-Media, 2023), 12.

¹⁹ Farid, *Menguasai Seni Komunikasi Publik (Panduan Praktis untuk Mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam)*, 15.

²⁰ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1984), 28.

²¹ Asep Syamsul M., Romli, *Komunikasi Dakwah* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2013), 34.

²² Saleh, "Etika Komunikasi Islami: Solusi untuk Kesuksesan Institusi," 30.

2. Penelitian yang Relevan

Penelitian pertama judul “*Komunikasi Institusi dalam Melayani Masyarakat Perspektif Islam (Studi di Polsek Selebar Kota Bengkulu).*” Penulis Narzihatman tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi jenis komunikasi Polri dalam pelayanan masyarakat dari perspektif Islam serta mengeksplorasi penerapan strateginya di Polsek Selebar. Penelitian ini membahas strategi komunikasi Polri di Tingkat polsek untuk pelayanan masyarakat dengan pendekatan nilai-nilai Islam. Menganalisis pola perilaku komunikasi yang transparan, profesional, dan islami, seperti penggunaan bahasa sopan, santun, serta lemah lembut dalam interaksi sehari-hari.²³

Penelitian ini memiliki relevansi dengan topik penulis, memiliki kesamaan tematik kuat pada integrasi etika dan perspektif Islam dalam komunikasi institusi Polri untuk berinteraksi positif dengan masyarakat. Selain itu, sama-sama menekankan strategi komunikasi Polri (Polsek Selebar vs Polres Pemalang) yang berbasis nilai Islam seperti transparansi, kesopanan, dan profesionalisme untuk mencapai tujuan pelayanan publik. Sama-sama bertujuan membangun hubungan baik dengan publik melalui pendekatan islami, dengan analisis kualitatif pada pola perilaku komunikasi polisi di tingkat lokal.

Penelitian ini memiliki perbedaan secara signifikan dengan penelitian penulis, baik dari segi fokus substansi, aspek lokasi, maupun pendekatan. Penelitian ini lebih menekankan pelayanan masyarakat secara umum di Polsek Selebar seperti penanganan kasus harian dan humas operasional, sementara penelitian penulis lebih spesifik pada etika komunikasi Islam sebagai alat strategis dalam membangun kepercayaan publik di Polres Kabupaten Pemalang. Lokasi studi yang berbeda, penelitian ini berlokasi di Polsek Selebar di Bengkulu, sedangkan penelitian penulis berlokasi di Polres Kabupaten Pemalang.

²³ Narzihatman, “*Komunikasi Institusi Polri dalam Melayani Masyarakat Perspektif Islam (Studi Di Polsek Selebar Kota Bengkulu)*” (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2020).

Penelitian ini lebih menyoroti pada penerapan bahasa santun islami dalam pelayanan langsung, sedangkan penelitian penulis mengarah pada *outcome* kepercayaan publik jangka panjang. Selain itu, rumusan masalah pada penelitian ini lebih deskriptif pada sistem aturan dan strategi pelayanan, bukan eksplisit pada etika sebagai fondasi strategi seperti pada penelitian penulis.

Penelitian kedua Judul “*Strategi Komunikasi Institusi PAC IPNU & IPPNU Kecamatan Comal Kabupaten Pemalang dalam Mempertahankan Eksistensi.*” Penulis Inka Regita Aryani tahun 2025. Tujuan penelitian untuk menggambarkan dan menganalisis strategi komunikasi institusi PAC IPNU & IPPNU Kecamatan Comal Kabupaten Pemalang guna mempertahankan eksistensi di tengah dinamika zaman. Mencakup pemetaan situasi, identifikasi kebutuhan publik sasaran, dan evaluasi efektivitas strategi. Penelitian ini berfokus pada upaya institusi kepemudaan berbasis Islam (IPNU-IPPNU) menghadapi tantangan menurunnya minat pelajar di era digital. Penelitian ini menganalisis strategi komunikasi terstruktur untuk menjaga relevansi dan keberlangsungan organisasi di kalangan pelajar melalui pendekatan edukatif-religius. Penelitian ini menggunakan teori Ronald D. Smith dengan empat tahap: penelitian formatif, strategi, taktik, dan evaluasi, melalui metode kualitatif deskriptif (wawancara, observasi, dokumentasi). Penelitian ini juga berfokus pada pesan kreatif via media sosial, forum tatap muka, kolaborasi eksternal, serta komunikasi dua arah adaptif terhadap perubahan digital.²⁴

Penelitian ini memiliki relevansi dengan topik penulis. Sama-sama berlokasi di Kabupaten Pemalang dan meneliti strategi komunikasi institusi berbasis nilai Islam untuk mencapai tujuan publik positif. Selain itu, memiliki kesamaan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif menganalisis pola komunikasi institusi dalam konteks lokal Pemalang,

²⁴ Inka Regita Aryani, “*Strategi Komunikasi Institusi PAC IPNU & IPPNU Kecamatan Comal Kabupaten Pemalang dalam Mempertahankan Eksistensi.*” (Skripsi, Unissula, 2025).

dengan penekanan pada adaptasi strategi menghadapi tantangan eksternal. Elemen religius-edukatif juga mirip, di mana komunikasi dua arah dan pesan berbasis agama digunakan untuk membangun berkelanjutan dengan masyarakat/pelajar.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian penulis, di mana berfokus pada institusi kepemudaan sipil (PAC Comal) yang mempertahankan eksistensi internal melalui taktik digital dan kolaborasi sekolah, sedangkan skripsi penulis menargetkan institusi negara yaitu Polres Pematang dengan etika Islam yang spesifik untuk membangun kepercayaan publik eksternal. Teori yang digunakan pun berbeda, penelitian ini menggunakan teori analisis Ronald D. Smith dengan 4 tahap perencanaan, sedangkan teori komunikasi yang digunakan pada penelitian penulis model dua arah simetris (*two-way-symmetrical model*) dan teori citra (*Image Theory*) Frank Jefkins. Selain itu, objek PAC IPNU-IPPNU lebih partisipatif-informal di era digital, sedangkan Polres lebih formal-profesional dalam pelayanan keamanan.

Penelitian ketiga Judul “*Komunikasi Institusi dalam Mengelola Informasi Publik melalui Media Sosial di Kepolisian Daerah Sumatera Barat.*” Penulis Niko Trisusilo dkk tahun 2024. Penelitian ini membahas praktik komunikasi institusi Polda Sumbar dalam memanfaatkan platform seperti *Facebook*, *Twitter*, dan *Instagram* untuk menyebarkan informasi publik secara transparan. Penelitian ini menyoroti peran Bidhumas dalam pengelolaan konten, interaksi dua arah, dan *engagement* masyarakat guna menjaga citra positif institusi kepolisian di era digital. Tujuan utamanya adalah menggambarkan bagaimana komunikasi institusi Polda Sumbar mengelola informasi publik melalui media sosial untuk memperkuat hubungan dengan masyarakat. Secara spesifik, mengeksplorasi strategi holistik seperti respons cepat terhadap umpan balik, sesi tanya jawab, dan konten edukatif demi meningkatkan transparansi serta akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif *case study* dengan paradigma konstruktivisme, melibatkan

wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta model interaktif (pengumpulan data, reduksi, penyajian, kesimpulan). Fokus pada kekuatan seperti interaksi aktif dan kelemahan seperti koordinasi antar unit serta SOP media sosial yang belum optimal, dengan persepsi publik sebagai indikator efektivitas.²⁵

Penelitian ini memiliki kesamaan pada penelitian penulis, sama-sama menganalisis strategi komunikasi institusi kepolisian tingkat regional untuk membangun hubungan positif dengan publik melalui pendekatan transparan dan interaktif. Selain itu, sama-sama berbasis kualitatif deskriptif, menekankan peran komunikasi dalam meningkatkan kepercayaan dan citra Polri. Penelitian jurnal Polda Sumbar melalui media sosial, sedangkan penelitian penulis dari etika komunikasi Islam, serta mengidentifikasi faktor pendukung-penghambat dalam konteks pelayanan masyarakat.

Jurnal penelitian Polda Sumbar berfokus pada pengelolaan informasi publik digital melalui media sosial oleh Bidhumas (platform spesifik seperti Instagram @humaspoldasumbar), sementara penelitian penulis berfokus pada etika komunikasi Islam sebagai strategi keseluruhan Polres Pemalang untuk *trust-building* tanpa penekanan medsos. Selain itu, *outcome* jurnal menyoroti peningkatan akuntabilitas via interaksi virtual, bukan fondasi etika agama untuk kepercayaan jangka panjang seperti pada penelitian penulis, dengan lokasi berbeda Sumbar Provinsi Sumatera Barat dan lokasi penelitian penulis di Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah.

Penelitian ke empat judul “*Upaya Humas Polda Kaltim dalam Mempertahankan Citra Positif pada Tahun 2022.*” Penulis Ariffanjaya Wicaksono dkk tahun 2024. Penelitian tersebut mengkaji strategi dan aktivitas humas Polda Kalimantan Timur untuk menjaga persepsi publik

²⁵ Niko Trisusilo et.al., “Komunikasi Institusi dalam Mengelola Informasi Publik melalui Media Sosial di Kepolisian Daerah Sumatera Barat,” *Jurnal Bilqolam Pendidikan Islam* 5, no. 1 (2024): 85–106, <https://doi.org/10.51672/jbpi.v5i1.328>.

positif di tengah berbagai isu dan krisis pada 2022. Penelitian ini menyoroti peran humas dalam komunikasi proaktif melalui media sosial, konferensi pers, dan program masyarakat guna memperkuat citra Polri sebagai institusi terpercaya. Tujuan penelitian adalah mengungkap upaya konkret Humas Polda Kaltim dalam mempertahankan citra positif, termasuk identifikasi faktor pendukung dan penghambat. Secara spesifik, mengeksplorasi model komunikasi dua arah simetris dan adaptasi kreatif seperti konten digital untuk meningkatkan engagement publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan model interaksi (reduksi data, penyajian, verifikasi), melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap aktivitas humas 2022. Fokus pada keberhasilan seperti penghargaan Kapolri dan tantangan internal seperti anggaran serta koordinasi, dengan evaluasi efektivitas berdasarkan respons publik.²⁶

Persamaan dengan penelitian ini sama-sama mengkaji strategi komunikasi institusi Polri tingkat regional untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan serta citra positif di mata publik. Keduanya berbasis kualitatif deskriptif, menyoroti peran humas/komunikasi dalam mengatasi tantangan eksternal melalui interaksi transparan dan adaptif, sama-sama untuk meningkatkan citra atau kepercayaan publik yang positif.

Jurnal Polda Kaltim spesifik pada upaya humas provinsi tahun 2022 dengan penekanan manajemen krisis digital dan model dua arah simetris, sementara penelitian penulis berfokus pada etika komunikasi Islam sebagai strategi keseluruhan Polres Pematang untuk *trust-building* tanpa batasan waktu atau krisis tertentu. Lokasi berbeda jurnal ini berlokasi di Kaltim provinsi, sedangkan penelitian penulis di Kabupaten Pematang, dengan jurnal menyoroti faktor internal seperti anggaran dan

²⁶ Ariffanjaya Wicaksono dan Johantan Alfando Wikandana Sucipta, "Upaya Humas Polda Kaltim Dalam Mempertahankan Citra Positif Pada Tahun 2022," *Jurnal Sosial-Politika* 5, no. 1 (2024): 35–42, <https://doi.org/10.54144/jsp.v5i1.75>.

keaktivitas konten media sosial, bukan perspektif Islam eksplisit sebagai fondasi etika. *Outcome* jurnal adalah pemeliharaan citra pasca isu 2022 melalui penghargaan dan *engagement*, sedangkan penelitian penulis menargetkan pembangunan kepercayaan jangka panjang berbasis nilai agama di konteks lokal kabupaten.

Penelitian ke lima judul “*Penerapan Prinsip Ukhuwah Islamiyah: Serikat Tolong Menolong Al-Amin Dusun X.*” Penulis Ansar Suherman dkk tahun 2023. penelitian ini membahas upaya humas Polres Baubau membangun dan mempertahankan relasi harmonis dengan media lokal sebagai mitra publikasi informasi. Penelitian menyoroti pentingnya media sebagai jembatan membentuk opini publik dan reputasi Polri di era keterbukaan informasi. Tujuan penelitian adalah mengembangkan strategi media relations Humas Polres Baubau untuk hubungan optimal dengan media lokal serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi. Secara spesifik, mencakup peningkatan akses informasi dan komunikasi dua arah seimbang guna menghindari miskomunikasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, mengevaluasi strategi seperti *press release*, konferensi pers, dan *platform digital* (*WhatsApp*, *Instagram*). Hasil menunjukkan hubungan cukup baik namun terhambat miskomunikasi akibat keterlambatan data, keterbatasan info, dan perbedaan kepentingan, dengan saran pengembangan jaringan dan komunikasi terkendali.²⁷

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang penulis lakukan karena sama-sama menganalisis strategi komunikasi humas Polres tingkat lokal untuk membangun hubungan positif dengan publik melalui transparansi dan interaksi efektif. Selain itu, sama-sama berbasis kualitatif deskriptif,

²⁷ Ansar Suherman etl. al., “Strategi Media Relations Humas Polres Baubau dalam Menjalin Hubungan dengan Media Lokal di Kota Baubau,” *Jurnal Audiens* 4, no. 3 (2023): 496–507, <https://doi.org/10.18196/jas.v4i3.114>.

menyoroti peran humas Polri dalam mengelola informasi demi citra baik, serta mengidentifikasi hambatan seperti miskomunikasi.

Jurnal Polres Baubau fokus eksklusif pada media relations dengan jurnalis lokal (strategi *press release*, jaringan digital, konferensi pers), sementara penelitian penulis pada etika komunikasi Islam sebagai strategi umum Polres Pematang untuk membangun kepercayaan publik tanpa penekanan khusus pada media. Lokasi berbeda, dengan jurnal menyoroti hambatan operasional seperti akses info dan kepentingan media, bukan perspektif agama sebagai fondasi etika. *Outcome* jurnal adalah hubungan simbiotik humas-media untuk publikasi cepat, sedangkan penelitian penulis menargetkan *trust-building* jangka panjang berbasis nilai Islam pada interaksi masyarakat luas.

3. Kerangka Berfikir

Polres Pematang sebagai institusi penegak hukum memiliki tanggung jawab tidak hanya dalam aspek keamanan dan ketertiban, tetapi juga dalam membangun citra positif serta kepercayaan masyarakat. Kepercayaan publik menjadi elemen penting karena tanpa adanya kepercayaan, efektivitas tugas kepolisian dalam melayani, melindungi, dan mengayomi masyarakat akan mengalami hambatan. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga etis, persuasif, dan humanis.

Komunikasi merupakan instrumen utama dalam membangun relasi sosial antara institusi dan masyarakat. Dalam perspektif teori komunikasi, keberhasilan penyampaian pesan dipengaruhi oleh kredibilitas komunikator, kejelasan pesan, media yang digunakan, serta respons dari komunikan. Dalam konteks kepolisian, aparat bertindak sebagai komunikator, sementara masyarakat sebagai komunikan. Jika komunikasi dilakukan secara terbuka, jujur, santun, dan bertanggung jawab, maka akan tercipta persepsi positif yang berujung pada tumbuhnya kepercayaan publik.

Komunikasi dalam ajaran Islam tidak hanya dipahami sebagai proses pertukaran informasi, tetapi juga sebagai bagian dari akhlak. Prinsip-prinsip komunikasi Islam menurut Jalaluddin Rakhmat seperti, *Qawlan sadidan* (perkataan yang benar), *Qawlan balighan* (perkataan yang efektif dan tepat sasaran), *Qawlan layyinan* (perkataan yang lemah lembut), *Qawlan ma'rufan* (perkataan yang baik), *Qawlan kariman* (perkataan yang mulia) menjadi pedoman dalam berinteraksi.²⁸ Nilai-nilai ini menekankan kejujuran, tanggung jawab moral, empati, serta penghormatan terhadap lawan bicara. Dengan demikian, etika komunikasi Islam dapat dijadikan sebagai kerangka nilai dalam membentuk pola komunikasi institusi kepolisian.

Etika komunikasi Islam diposisikan sebagai variabel konseptual yang memengaruhi strategi komunikasi institusi. Artinya, ketika nilai-nilai etika Islam diterapkan dalam praktik komunikasi oleh aparat kepolisian, maka strategi komunikasi yang terbentuk akan bersifat transparan, akuntabel, humanis, dan berorientasi pada pelayanan. Strategi tersebut dapat terwujud dalam bentuk pelayanan publik yang ramah, keterbukaan informasi kepada masyarakat, respons cepat terhadap keluhan, serta penggunaan bahasa yang santun dalam interaksi langsung maupun melalui media sosial resmi institusi.

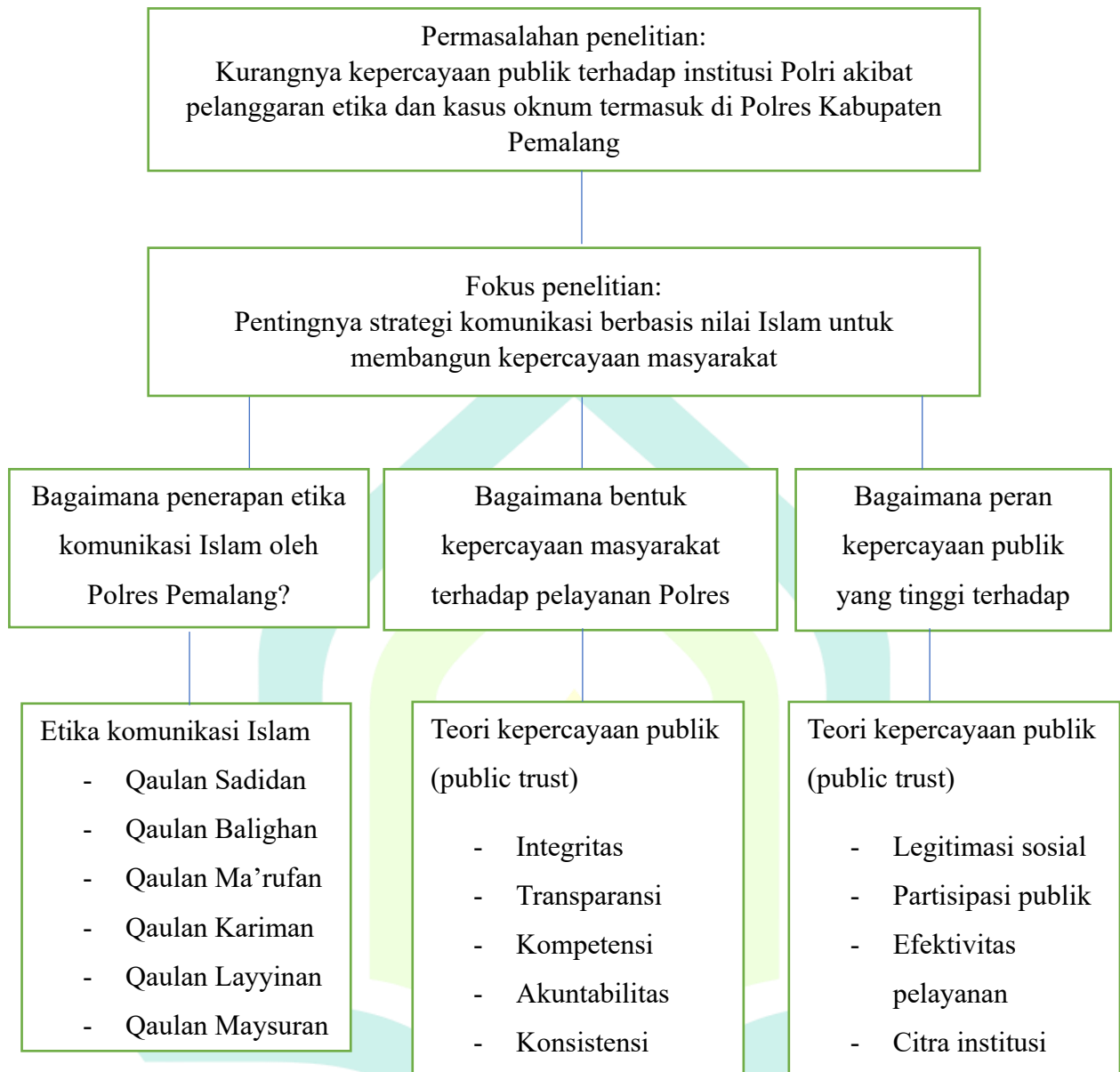
Implementasi etika komunikasi Islam dalam strategi komunikasi kemudian diasumsikan berdampak pada persepsi masyarakat. Persepsi positif muncul ketika masyarakat merasakan adanya kejujuran, keadilan, empati, dan konsistensi antara ucapan dan tindakan aparat. Persepsi ini secara bertahap akan membentuk sikap percaya terhadap institusi. Kepercayaan publik sendiri dapat dipahami sebagai keyakinan masyarakat bahwa institusi kepolisian memiliki integritas, kompetensi, dan komitmen dalam menjalankan tugasnya secara adil dan profesional. Dengan demikian, penerapan etika komunikasi Islam memengaruhi

²⁸ Harjani Hefni, *Komunikasi Islam* (Jakarta: Kencana, 2015), 90.

kualitas strategi komunikasi yang dijalankan oleh Polres Pemalang; kualitas strategi komunikasi tersebut membentuk persepsi masyarakat; dan persepsi yang positif akan menghasilkan peningkatan kepercayaan publik. Apabila etika komunikasi Islam diterapkan secara konsisten dan berkelanjutan, maka kepercayaan publik akan semakin kuat. Sebaliknya, jika komunikasi dilakukan tanpa memperhatikan etika, maka dapat menimbulkan kesalahpahaman, citra negatif, dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat.

Implementasi prinsip-prinsip tersebut dalam pelayanan dan komunikasi publik Polres Kabupaten Pemalang diharapkan mampu membentuk hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Hubungan yang dibangun melalui komunikasi yang jujur, lemah lembut, santun, baik, kemudian dianalisis menggunakan teori kepercayaan publik (*public trust theory*) oleh Francis Fukuyama, yang menjelaskan bahwa kepercayaan tumbuh ketika masyarakat menilai suatu institusi memiliki integritas, kredibilitas, dan konsistensi dalam menjalankan nilai-nilai yang dianutnya. Oleh karena itu, etika komunikasi Islam diposisikan sebagai strategi yang mendorong terbentuknya kepercayaan publik terhadap Polres Kabupaten Pemalang.

Secara keseluruhan, keberhasilan Polres Pemalang dalam membangun kepercayaan publik tidak hanya ditentukan oleh kinerja operasional, tetapi juga oleh bagaimana institusi tersebut berkomunikasi dengan masyarakat. Etika komunikasi Islam menjadi fondasi moral sekaligus strategi praktis yang mengarahkan pola komunikasi menuju terciptanya hubungan yang harmonis, partisipatif, dan penuh kepercayaan antara kepolisian dan publik.



Bagan 1. Kerangka Berfikir.

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam pendekatan kualitatif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menggali dan memahami fenomena secara mendalam dengan menekankan pada makna, proses, serta penafsiran terhadap realitas yang ditemukan di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, data yang dihasilkan bersifat deskriptif, berupa uraian kata-kata baik secara tertulis maupun lisan dari informan, serta hasil pengamatan terhadap perilaku yang diteliti.²⁹

Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*), karena data diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui interaksi dengan subjek penelitian. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Penelitian lapangan memungkinkan peneliti memperoleh data yang autentik, aktual, dan sesuai dengan kondisi nyata di lingkungan, yaitu institusi kepolisian dan masyarakat yang berinteraksi dengan Polres Pematang Siantar.

Penelitian ini juga bersifat deskriptif, yaitu bertujuan menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat. Penelitian deskriptif tidak bertujuan menguji hipotesis, melainkan menggambarkan realitas secara mendalam sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan, yaitu mengenai penerapan etika komunikasi Islam sebagai strategi komunikasi dalam membangun kepercayaan publik.³⁰

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengkaji fenomena secara mendalam dalam konteks yang spesifik, memahami dinamika internal institusi dengan melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dokumen, dan artefak fisik untuk menghasilkan gambaran

²⁹ Tri Cahyono, *Pendekatan Praktis Metodologi Penelitian Proposal-Laporan-Publikasi* (Yogyakarta: Deepublish Digital, 2023), 55.

³⁰ Lisdiana et. al., *Panduan Praktis Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Penamuda Media, 2024), 44-45.

komprehensif tentang strategi komunikasi yang diterapkan.

Pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti meneliti fenomena secara holistik dan kontekstual.³¹

2. Paradigma Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma ini memandang bahwa realitas sosial tidak bersifat tunggal dan objektif, melainkan dibentuk melalui interaksi sosial, pengalaman, serta pemaknaan individu terhadap suatu fenomena.³² Dalam konteks penelitian ini, kepercayaan publik terhadap Polres Kabupaten Pemalang bukanlah sesuatu yang berdiri sendiri, melainkan terbentuk melalui proses komunikasi, interaksi sosial, dan pengalaman masyarakat dengan institusi kepolisian.

3. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, subjek penelitian adalah pihak-pihak yang terlibat langsung atau memiliki informasi terkait fokus penelitian, yaitu: AKBP Rendy Setia Permana, S.I.K., S.H., M.M. (Kapolres atau pimpinan Polres Kabupaten Pemalang); Aipda Windu Iranto (kepala subseksi penerangan masyarakat seksi hubungan masyarakat/ Kasubsi Penmas Sihumas); anggota kepolisian lainnya yang berinteraksi langsung dengan Masyarakat sejumlah 3 orang; masyarakat Kabupaten Pemalang sebagai penerima layanan sejumlah 2 orang.

“Pemilihan subjek dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti memiliki peran strategis, terlibat langsung dalam praktik komunikasi, dan memahami permasalahan yang diteliti.

³¹ Lisdiana et. al., *Panduan Praktis Metodologi Penelitian Kualitatif*, 18-19.

³² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 15.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di Polres Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah. Lokasi ini dipilih karena menjadi institusi yang menjalankan fungsi pelayanan publik di bidang keamanan, memiliki interaksi langsung secara intensif dengan masyarakat, dan relevan dengan fokus penelitian.

5. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama di lapangan melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian.³³ Dalam penelitian ini, data primer akan diperoleh melalui wawancara mendalam dengan AKBP Rendy Setia Permana, S.I.K., S.H., M.M. (Kapolres atau pimpinan Polres Kabupaten Pemalang); Aipda Windu Iranto (kepala subseksi penerangan masyarakat seksi hubungan Masyarakat/ Kasubsi Penmas Sihumas); anggota kepolisian lainnya yang berinteraksi langsung dengan Masyarakat sejumlah 3 orang; masyarakat Kabupaten Pemalang sebagai penerima layanan sejumlah 2 orang. Serta melalui observasi langsung terhadap aktivitas komunikasi publik yang dilakukan oleh Polres Kabupaten Pemalang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari sumber utama (informan atau lapangan), tetapi melalui dokumen, arsip, dan bahan tertulis yang relevan dengan fokus penelitian.³⁴ Data sekunder digunakan untuk memperkuat, melengkapi, dan memverifikasi data primer serta memberikan konteks teoritis dan historis. Dalam penelitian ini, data sekunder akan diperoleh dari laporan kegiatan atau program kerja Polres yang terkait dengan komunikasi publik, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan

³³ Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), 211.

³⁴ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, 212.

masyarakat, dan laporan kegiatan Humas Polres Kabupaten Pemalang, termasuk kegiatan sosialisasi, edukasi, dan kegiatan berbasis keagamaan.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara semi-terstruktur yang melibatkan interaksi tatap muka (*face to face*) antara peneliti dengan responden dengan tujuan untuk mendapatkan pandangan individu terkait topik penelitian. Peneliti menyiapkan pedoman pertanyaan, tetapi tetap fleksibel untuk mengikuti alur percakapan dan tanggapan informan.³⁵ Dalam penelitian ini, wawancara mendalam dilakukan terhadap AKBP Rendy Setia Permana, S.I.K., S.H., M.M. (Kapolres atau pimpinan Polres Kabupaten Pemalang); Aipda Windu Iranto (kepala subseksi penerangan masyarakat seksi hubungan Masyarakat/ Kasubsi Penmas Sihumas); anggota kepolisian lainnya yang berinteraksi langsung dengan Masyarakat sejumlah 3 orang; masyarakat Kabupaten Pemalang sebagai penerima layanan sejumlah 2 orang. Yang bertujuan untuk menggali pemahaman aparat polres mengenai etika komunikasi Islam, mengetahui strategi komunikasi yang diterapkan dalam membangun kepercayaan publik, memahami pengalaman masyarakat saat berinteraksi dengan aparat kepolisian, dan mendapatkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan Polres Kabupaten Pemalang.

Wawancara dilakukan tatap muka langsung dengan informan, wawancara direkam (dengan izin) dan dicatat, serta hasil wawancara ditranskripsikan secara lengkap untuk dianalisis. Wawancara ini menjadi sumber data primer utama yang mencerminkan pandangan dan konstruksi sosial subjek penelitian.

³⁵ Fery Agusman Motuho M, Kristiana Susilowati, *Metodologi Penelitian Mix Methode* (Yogyakarta: Penamuda Media, 2024), 94.

b. Observasi Partisipatif

Observasi partisipatif adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti mengamati fenomena sosial secara langsung sambil turut serta atau berinteraksi dalam kegiatan yang diamati. Dengan metode ini, peneliti tidak hanya menjadi pengamat pasif, tetapi juga ikut merasakan, mengalami, dan memahami konteks sosial tempat penelitian berlangsung dengan mencatat informasi yang relevan terkait fenomena yang diteliti.³⁶ Menurut perspektif kualitatif, observasi partisipatif digunakan untuk menangkap perilaku, interaksi, dan situasi nyata yang tidak selalu muncul dalam wawancara atau dokumen tertulis. Dalam konteks penelitian ini, peneliti akan mengidentifikasi praktik nyata etika komunikasi Islam yang diterapkan dalam pelayanan publik, mengamati pola komunikasi, sikap, bahasa tubuh, dan perilaku aparat, menilai respons masyarakat terhadap interaksi dan komunikasi Polres Kabupaten Pemalang, serta memahami konteks sosial, budaya, dan situasional dalam komunikasi publik.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan, mengkaji, dan menganalisis dokumen atau arsip tertulis, visual, maupun digital yang relevan dengan fokus penelitian. Dokumen ini bisa bersifat resmi, akademik, atau publikasi media.³⁷ Studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data lapangan, memverifikasi informasi, dan memberikan konteks historis atau teoritis terhadap fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan dokumentasi berupa dokumen resmi Polres: SOP, laporan kegiatan, program kerja, dan publikasi Humas; Peraturan dan literatur: Undang-undang terkait

³⁶ Fery Agusman Motuho M, Kristiana Susilowati, *Metodologi Penelitian Mix Methode*, 91.

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 274.

kepolisian, buku, jurnal, penelitian terdahulu tentang etika komunikasi Islam; Media publik dan arsip digital: Website resmi Polres, media sosial (*Instagram, Facebook, Twitter*), *press release*, foto kegiatan; dan data statistik. Jika tersedia, survei kepercayaan publik terhadap Polres Kabupaten Pematang.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses yang dilakukan untuk menelaah dan mengolah data secara sistematis yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi. Proses ini melibatkan pengelompokan data ke dalam kategori tertentu, menguraikannya menjadi bagian-bagian yang lebih kecil, serta menggabungkannya kembali melalui proses sintesis. Selanjutnya, data disusun ke dalam pola tertentu, dipilih bagian yang relevan untuk dipelajari, hingga akhirnya ditarik kesimpulan sehingga hasilnya dapat dipahami dengan mudah, baik oleh peneliti sendiri maupun oleh orang lain. Menurut Miles dan Huberman, proses analisis data kualitatif berlangsung secara dinamis dan saling berkaitan satu sama lain, serta dilakukan secara terus-menerus hingga mencapai tahap kejenuhan data. Dalam proses tersebut, terdapat beberapa tahapan utama yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang semuanya berjalan secara interaktif sepanjang penelitian berlangsung. Tahapan analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu sebagai berikut:³⁸

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan informasi dengan cara merangkum dan memilih bagian-bagian yang paling penting, kemudian memfokuskan perhatian pada aspek yang dianggap relevan serta menemukan tema dan pola yang muncul. Melalui tahapan ini, data yang telah dipadatkan menjadi lebih terstruktur dan mudah dipahami, sehingga membantu peneliti

³⁸ Sugiyono dan Puji Lestari, *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung: Alfabeta, 2024), 537-538.

dalam melanjutkan proses pengumpulan data selanjutnya maupun meninjau Kembali data tersebut saat dibutuhkan.³⁹

b. Penyajian Data

Pada penelitian kualitatif, data dapat ditampilkan dalam berbagai format, seperti uraian singkat, bagan, relasi antar kategori, flowchart, maupun bentuk lain yang sejenis. Miles dan Huberman menyatakan bahwa penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah melalui teks naratif yang menyusun informasi secara sistematis dan deskriptif.⁴⁰ Melalui penyajian data tersebut, peneliti dapat melihat keseluruhan gambaran data secara terstruktur, sehingga memudahkan dan memahami hubungan antar kategori atau variabel.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses menemukan makna dari data yang telah dianalisis. Kesimpulan yang dihasilkan pada awalnya bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan bukti-bukti baru yang lebih kuat. Oleh karena itu, diperlukan proses verifikasi, yaitu pengecekan kembali data melalui berbagai teknik seperti triangulasi, diskusi, atau pengecekan ulang ke lapangan. Tujuan verifikasi adalah memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar valid, kredibel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.⁴¹

³⁹ Sugiyono dan Puji Lestari, *Metode Penelitian Komunikasi*, 540.

⁴⁰ Sugiyono dan Puji Lestari, *Metode Penelitian Komunikasi*, 542.

⁴¹ Sugiyono dan Puji Lestari, *Metode Penelitian Komunikasi*, 546.

G. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, metode penelitian, sistematika penelitian etika komunikasi Islam sebagai strategi Polres Pemalang dalam membangun kepercayaan publik.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat landasan teoritis yang relevan dengan penelitian, yang berfungsi sebagai dasar analisis dalam memahami fenomena yang dikaji. Penelitian ini mengintegrasikan beberapa teori utama, yaitu teori komunikasi *Two-way symmetrical communication* dari James E. Grunig dan teori citra (*image theory*) dari Frank Jefkins. Kedua teori ini dipadukan dengan prinsip-prinsip komunikasi Islam sebagai pendekatan normatif yang memperkuat kerangka analisis penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM DAN DATA PENELITIAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh peneliti di lapangan terkait strategi komunikasi yang dilakukan oleh Polres Kabupaten Pemalang dalam membangun citra positif serta meningkatkan kepercayaan publik. Penyajian data dalam bab ini disusun secara sistematis agar memberikan gambaran umum mengenai Polres Kabupaten Pemalang, menguraikan karakteristik wilayah dan masyarakat Pemalang, berbagai bentuk komunikasi yang dilakukan oleh Polres Kabupaten Pemalang dalam membangun citra positif di masyarakat, serta mengkaji secara mendalam pendekatan komunikasi humanis yang diterapkan oleh Polres Kabupaten Pemalang.

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

Pada bab pembahasan menyajikan hasil temuan data yang sudah dilakukan, untuk dianalisa dan dibahas dalam beberapa sub bab yang memungkinkan.

BAB V PENUTUP

Pada bagian akhir ini, penulis menyampaikan simpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Hasil dari pembahasan yang sudah ada disimpulkan untuk kemudian dapat diketahui kurang dan lebihnya sehingga memunculkan saran pada bagian akhir.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai etika komunikasi Islam dalam meningkatkan kepercayaan publik, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi etika komunikasi Islam dalam pelayanan publik Polres Pemalang telah dilaksanakan melalui penerapan enam prinsip komunikasi Islam, yaitu Qawlan Sadidan, Qawlan Layyinan, Qawlan Balighan, Qawlan Ma'rufan, Qawlan Maysuran, dan Qawlan Kariman. Penerapan prinsip-prinsip tersebut terlihat dalam berbagai aktivitas pelayanan dan komunikasi publik yang dilakukan Polres Pemalang, baik secara langsung maupun melalui media digital. Qawlan Sadidan diwujudkan melalui penyampaian informasi yang akurat dan telah melalui proses verifikasi. Qawlan Layyinan diterapkan melalui pendekatan persuasif dan budaya pelayanan 3S (Senyum, Salam, dan Sapa). Qawlan Balighan diwujudkan melalui penggunaan bahasa yang mudah dipahami dan sesuai dengan karakteristik masyarakat lokal. Qawlan Ma'rufan terlihat dari penggunaan bahasa yang santun dan responsif dalam pelayanan maupun media sosial. Qawlan Maysuran diterapkan melalui penyederhanaan informasi pelayanan agar mudah dipahami masyarakat, sedangkan Qawlan Kariman diwujudkan melalui penghormatan terhadap masyarakat dengan memberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan pendapat secara bebas. Implementasi etika komunikasi Islam tersebut menunjukkan bahwa Polres Pemalang tidak hanya berorientasi pada efektivitas pelayanan, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai etis dan humanis dalam berinteraksi dengan masyarakat.
2. Kepercayaan publik terhadap pelayanan Polres Pemalang terbentuk melalui lima indikator utama yang dikemukakan oleh Francis Fukuyama, yaitu integritas, transparansi, kompetensi, akuntabilitas, dan konsistensi.

Integritas terlihat dari tindakan tegas Polres Pemalang dalam menangani kasus pelanggaran yang dilakukan oleh anggotanya melalui pemberian sanksi sesuai aturan yang berlaku. Transparansi diwujudkan melalui pelaksanaan program Jumat Curhat dan pemanfaatan media sosial sebagai sarana keterbukaan informasi publik. Kompetensi terlihat dari kemampuan institusi dalam menyediakan berbagai layanan kepolisian secara profesional dan responsif. Akuntabilitas diwujudkan melalui tindak lanjut terhadap laporan masyarakat serta evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SISKA). Sementara itu, konsistensi terlihat dari keberlanjutan program-program pelayanan dan komunikasi publik yang dilaksanakan secara rutin. Kelima indikator tersebut menunjukkan bahwa Polres Pemalang telah berupaya membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang transparan, profesional, dan bertanggung jawab.

3. Implementasi etika komunikasi Islam dan meningkatnya kepercayaan publik memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan Polres Pemalang. Dampak tersebut terlihat dari meningkatnya legitimasi sosial institusi kepolisian di tengah masyarakat, meningkatnya partisipasi publik melalui program Jumat Curhat dan revitalisasi Satkamling, serta meningkatnya efektivitas pelayanan yang ditunjukkan oleh kenaikan tingkat kepuasan masyarakat dari 82,35% menjadi 84,51%, percepatan waktu respons aduan dari tiga hari menjadi satu hari, serta peningkatan penyelesaian kasus dari 50% menjadi 80%. Selain itu, citra Polres Pemalang di mata masyarakat juga mengalami peningkatan sehingga institusi dipandang lebih humanis, responsif, transparan, dan profesional dalam memberikan pelayanan publik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan etika komunikasi Islam berkontribusi dalam membangun kepercayaan publik yang pada akhirnya mendukung peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan kepolisian.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran Praktis

Polres Pematang diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan implementasi etika komunikasi Islam dalam seluruh aspek pelayanan publik. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui pelatihan komunikasi pelayanan bagi anggota kepolisian, penguatan budaya pelayanan yang humanis, serta optimalisasi penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi publik yang edukatif, informatif, dan responsif. Selain itu, program-program yang telah berjalan dengan baik seperti Jumat Curhat dan revitalisasi Satkamling perlu terus dikembangkan agar partisipasi masyarakat dalam menjaga keamanan dan ketertiban semakin meningkat. Evaluasi pelayanan juga perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

2. Saran Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa maupun peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji etika komunikasi Islam, pelayanan publik, komunikasi organisasi, maupun kepercayaan publik dalam institusi kepolisian. Penelitian berikutnya disarankan untuk mengembangkan kajian yang lebih luas dengan melibatkan objek penelitian yang berbeda atau membandingkan implementasi etika komunikasi Islam pada beberapa institusi pelayanan publik. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods) untuk mengukur secara lebih mendalam pengaruh etika komunikasi Islam terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Kajian mengenai pemanfaatan teknologi digital dan media sosial dalam membangun kepercayaan publik juga dapat menjadi fokus penelitian lanjutan mengingat perkembangan teknologi informasi memiliki peran yang semakin penting dalam komunikasi publik dan pelayanan kepolisian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ari, Wawancara pribadi, Pemalang, 19 Juni 2026.
- Aryani, I. R. (2025). *Strategi Komunikasi Institusi PAC IPNU & IPPNU Kecamatan Comal Kabupaten Pemalang dalam Mempertahankan Eksistensi*. (Skripsi). Semarang: Unissulaa.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. (2016) *Effective Public Relations*. 11th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Cahyono, T. (2023). *Pendekatan Praktis Metodologi Penelitian Proposal-Laporan-Publikasi*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Effendy, O. U. (1984). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fukuyama, F. (2000). *Social Capital and Civil Society*. IMF Working Paper.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: Free Press.
- Hefni, H. (2015). *Komunikasi Islam*. Jakarta: Kencana.
- Iranto, W., Kasubsi Penmas, Wawancara Pribadi, Pemalang, 15 Juni 2026.
- Lisdiana, et. al. (2004). *Panduan Praktis Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Penamuda Media.
- M., A. S., & Romli. (2013). *Komunikasi Dakwah*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Marwah, N. (2021). Etika Komunikasi Islam. *Al-Din: Jurnal Dakwah dan Sosial Keagamaan*, 7(1). <https://doi.org/10.35673/ajdsk.v7i1.1704>
- M, F. A. M., & Susilowati, K. (2024). *Metodologi Penelitian Mix Methode*. Yogyakarta: Penamuda Media.
- Muslimin. (2021). *Komunikasi Islam*. Jakarta: Amzah.
- Narzihatman. (2020). *Komunikasi Institusi Polri dalam Melayani Masyarakat Perspektif Islam (Studi di Polsek Selebar Kota Bengkulu)*. (Skripsi). Bengkulu: IAIN Bengkulu.

- Nazir, M. (2024). Etika Komunikasi Islami: Solusi untuk Kesuksesan Institusi. *Jurnal Liwaul Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah dan Masyarakat Islam*, 14(1). <https://doi.org/10.47766/liwauldakwah.v14i1.2756>
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, & Lestari, P. (2024). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman, A., et. al. (2023). Strategi Media Relations Humas Plores Baubau dalam Menjalin Hubungan dengan Media Lokal di Kota Baubau. *Jurnal Audiens*, 4(3). <https://doi.org/10.18196/jas.v4i3.114>
- Susanto, J. (2016). Etika Komunikasi Islami. Waraqat: *Jurnal Ilmu-Imu Keislaman*, 1(1). <https://doi.org/10.51590/waraqat.v1i1.28>
- Trisusilo, N., et. al. (2024). Komunikasi Institusi dalam Mengelola Informasi Publik melalui Media Sosial di Kepolisian Daerah Sumatera Barat. *Jurnal Bilqolam Pendidikan Islam*, 5(1). <https://doi.org/10.51672/jbpi.v5i1.328>
- Wicaksono, A., & Sucipta, J. A. W. (2024). Upaya Humas Polda Kaltim dalam Mempertahankan Citra Positif pada Tahun 2022. *Jurnal Sosial-Politika*, 5(1). <https://doi.org/10.54144/jsp.v5i1.75>
- Yudi, D. T. N., & Mukhroji. (2023). Prinsip dan Etika Komunikasi Dakwah. Arkana: *Jurnal Komunikasi dan Media*, 2(2). <https://doi.org/10.62022/arkana.v2i02.4967>
- Antara. (2025, 14 Oktober). *Survei LSI: Kepercayaan Publik terhadap Polri Membaik*. Neraca.co.id. <https://www.neraca.co.id/article/185280/survei-lsi-kepercayaan-publik-terhadap-polri-membaik>
- Detik, (2026, 4 Juni) *Kronologi Briptu WT Tipu Penerimaan Polri Rp 900 Juta Berujung Dipecat*, situs resmi Detik Jogja. <https://www.detik.com/jogja/berita/d-7725544/kronologi-briptu-wt-tipu-penerimaan-polri-rp-900-juta-berujung-dipecat>.
- GoodStats. (2025, 14 Oktober). *Ragam Pengalaman Negatif dengan Polisi, Pungli Nomor 1*. <https://goodstats.id/article/pungli-jadi-kasus-paling-sering-dialami-masyarakat-saat-berurusan-dengan-polisi-GT8PI>
- Ipsos. (2024). *Press Release-Kepercayaan Publik terhadap Profesi di Indonesia: Potensi Besar untuk Perubahan Positif Terungkap dalam Ipsos Global Trustworthiness Index 2024*. Diakses pada 14 Oktober 2025, dari <https://www.ipsos.com/en-id/press-release-kepercayaan-publik-terhadap-profesi-di-indonesia-potensi-besar-untuk-perubahan>

- Kompas TV, (2026, 4 Juni). *Briptu WT Tipu Warga Rp 900 Juta untuk Penerimaan Polri, Kejari Pemalang Periksa Berkas Tersangka*, <https://www.kompas.tv/regional/565156/briptu-wt-tipu-warga-rp900-juta-untuk-penerimaan-polri-kejari-pemalang-periksa-berkas-tersangka>.
- Pantura News, (2026, 4 Juni) *Polisi di Pemalang Dipecat dsn Dibui 5 Tahun Usai Tipu Warga Rp 900 Juta, Modus Masuk Polri*, <https://panturanews.com/index.php/panturanews/baca/266742>.
- Pemerintah Kabupaten Pemalang, (2026, 3 Juni) *Geografis Pemalang*, situs resmi Pemalangkab.go.id. <https://pemalangkab.go.id/2011/08/geografis>.
- Polres Pemalang, (2026, 3 Juni) *Profil Singkat Polres Pemalang*, situs resmi Polres Pemalang, <https://polrespemalang.com/profil-singkat-polres-pemalang/>.
- Polres Pemalang, (2026, 3 Juni) *Struktur Organisasi Polres Pemalang*, situs resmi Polres Pemalang, <https://polrespemalang.com/struktur-organisasi/>.
- Polres Pemalang, (2026, 3 Juni) *Visi, Misi, dan Motto Pelayanan Satpas*, situs resmi Polres Pemalang, <https://polrespemalang.com/profil-singkat-polres-pemalang/>,
- Pusdikmin. (2022). *Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia. JDIH BPK RI*. Diakses pada 13 Oktober 2025, dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/225203/perpol-no-1-tahun-2022>
- Raharjo, S., warga, Wawancara pribadi, Pemalang, 19 Juni 2026.
- Riyadi, S., Kasi SPKT, Wawancara pribadi, Pemalang, 15 Juni 2026.
- Selektif News. (2024, November). *Polri Presisi: Transformasi Polri Menuju Pelayanan yang Lebih Profesional dan Berkeadilan*. Diakses pada 13 Oktober 2025, dari <https://www.selektifnews.com/2024/11/polri-presisi-transformasi-polri-menuju.html>
- Suharno, Kasi Humas, Wawancara pribadi, Pemalang, 15 Juni 2026.
- Tribrata News. (2025, 14 Oktober). *Survei Indikator Politik: Tingkat Kepercayaan Publik Polri Naik Jadi 70,8 Persen*. Polda Kaltim. <https://tribratanews.kaltim.polri.go.id/survei-indikator-politik-tingkat-kepercayaan-publik-polri-naik-jadi-708-persen/>
- Tribun News. (2025, 9 Februari). *Survei LSI: Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Polri Paling Rendah dibandingkan Kejaksaan dan KPK*. <https://www.tribunnews.com/nasional/2025/02/09/survei-lsi-tingkat-kepercayaan-publik-terhadap-polri-paling-rendah-dibandingkan-kejakangan-dan-kpk>.

Wikipedia, (2026, 3 Juni). Kabupaten Pemalang, situs resmi Wikipedia.
<https://polrespemalang.com/profil-singkat-polres-pemalang/>.

