

**STRATEGI HUMAS POLRESTABES SURABAYA DALAM  
MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF MELALUI  
MEDIA SOSIAL**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh

**Adinda Novia Nur'aini**

**1151800228**

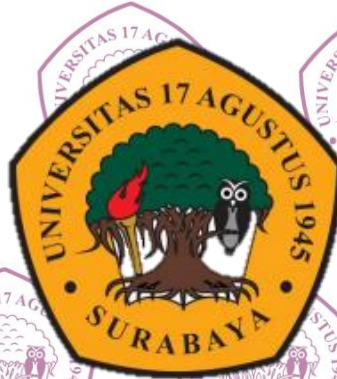
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA**

**2022**

**STRATEGI HUMAS POLRESTABES SURABAYA DALAM  
MEMPERTAHAKAN CITRA POSITIF MELALUI  
MEDIA SOSIAL**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh

**Adinda Novia Nur'aini**

**1151800228**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**SURABAYA**

**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Adinda Novia Nur'ani

NBI : 1151800228

Judul : Strategi Humas Polrestabes Surabaya Dalam Mempertahankan

Citra Positif Melalui Media Sosial

Surabaya, 07 Juli 2022

**Mengetahui,**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Disetujui Oleh,**  
Dosen Pembimbing

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**

NPP. 20120.87.0103

**Bagus Cahyo Shah Adhi**

**Pradana.S.I.Kom.,M.Med.Kom**

NPP. 20150170741


**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 07 Juli 2022

**Dewan Penguji**

1. **Bagus Cahyo Shah Adi Pradana, S.Sos., M.Med.Kom** (  )

Ketua

2. **Dr. Merry Eridha Tri Palupi, M.Si** (  )

Anggota

3. **Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom** (  )

Anggota

**Mengesahkan,**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

  
**Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.**

NIP. 20120.87.0103

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Adinda Novia Nur'aini

NPM : 1151700228

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Humas Polrestabes Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Positif Melalui Media Sosial

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya akan bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh dewan penguji

Surabaya, 7 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan



(Adinda Novia Nur'aini)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adinda Novia Nur'aini  
NBI/ NPM : 1151800228  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : Skripsi / Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek\*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Strategi Humas Polrestaes Surabaya Dalam  
Mempertahankan Citra Positif Melalui Media Sosial

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945  
Pada tanggal : 7 Juli 2022.

Yang Menyatakan,



(.....)  
ADINDA NOVIA N.

\*Coret yang tidak perlu

## ABSTRACT

*In the current era of globalization, people are used to social media, this can be a source of daily information. In addition, social media is also a platform to maintain a positive image and as a media for promotion of certain parties. Several government agencies are currently taking advantage of it. Polrestabes Surabaya is one of the government agencies that use it. Through its public relations role, Polrestabes Surabaya has various strategies to communicate with the public efficiently. To find out the public relations strategy of the Surabaya Police in maintaining its positive image, the author uses the 4-step Public Relations theory, namely situation analysis, program planning, acting and communicating, and program evaluation. This research uses qualitative research method with descriptive research type. The primary data used in this research is in the form of information about the program activities of the Public Relations division of the Surabaya Police, through observation and interviews. The result of this research is the disclosure of public information by conveying positive news, as well as synergizing in providing credible and transparent information to the public through social media to maintain a positive image of Polrestabes Surabaya.*

***Keywords: Public Relations Strategy, Social Media, Polrestabes Surabaya, Positive Image.***

## **ABSTRAK**

Pada era globalisasi saat ini masyarakat sudah terbiasa dengan media sosial, hal ini dapat menjadi sumber informasi sehari-hari. Selain itu, media sosial juga menjadi platform untuk mempertahankan citra positif dan sebagai media promosi pihak tertentu. Beberapa instansi pemerintah saat ini turut memanfaatkannya. Polrestabes Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah yang menggunakannya. Melalui peran humasnya, Polrestabes Surabaya memiliki beragam strategi untuk menjalin komunikasi dengan publik secara efisien. Untuk mengetahui strategi humas polrestabes Surabaya dalam mempertahankan citra positifnya, penulis menggunakan teori 4 langkah Publik Relation yakni analisis situasi, perencanaan program, bertindak dan berkomunikasi, dan evaluasi program. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa informasi mengenai program kegiatan bagian divisi Humas Polrestabes Surabaya, melalui observasi, wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah keterbukaan informasi publik dengan menyampaikan berita yang positif, serta bersinergi dalam memberikan informasi yang kredibel, dan transparan bagi masyarakat melalui media sosial untuk mempertahankan citra positif Polrestabes Surabaya.

***Kata kunci: Strategi Humas, Media Sosial, Polrestabes Surabaya, Citra Positif.***



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang tak terhingga penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Humas Polrestabes Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Positif Melalui Media Sosial** dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang telah dibuat ini masih jauh dari kata kesempurnaan, dan dapat terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan serta bimbingan dari berbagai banyak pihak. Dengan begitu pada kesempatan kali ini penulis dengan segala kerendahan hati serta ucapan terima kasih yang sebanyak – banyaknya kepada pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Sebagai Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Ibu Ayun Maduwinarti, MP. Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom. Sebagai Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Bagus Cahyo Shah Adi Pradana, S.Sos., M.Med.Kom. Selaku dosen pembimbing 1 saya yang telah memberikan bimbingan serta arahan, motivasi dan kesabaran yang luar biasa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Lukman Hakim, S.Phil., M.Phil. Selaku dosen pembimbing 2 saya yang telah memberikan bimbingan serta arahan, motivasi dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Drs. Jupriono, M.Si. Selaku dosen wali saya
7. Kepada umik saya tercinta yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan nasihat, sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus Surabaya, yang telah memberikan ilmu, dan pengetahuan yang bermanfaat dalam mengajar.
9. Bapak Kopol M. Fakhri, S.H., M.Si. Selaku Kasi Humas Polrestabes Surabaya yang sudah memberikan izin untuk meneliti Humas Polrestabes Surabaya
10. Seluruh anggota Humas Polrestabes Surabaya, Bapak Bripka Isma Diyanto, Bripka Agung Hidayat, Bripka Chamim Tohari, Brigadir

fadlan Aji Laksono, Briptu Febri Didin, Briptu Fasela Dinda, Mbak Ririn, Mas Fauzan, dan Pak Eko.

11. Iman Citra Kisputra Santoso selaku support system yang setia menemani serta memberikan dukungan kepada saya agar semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. VAGSS dan World War 3 selaku sahabat saya yang selalu membantu dan mensupport saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Teruntuk teman – teman saya Okta Melvia, Dwi Wahyu Aji, Amelia Firda, Widyati Octavani, dan teman – teman lain yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah mendukung saya dalam pengerjaan skripsi ini

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung serta penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya serta dapat menjadi bahan masukan dalam dunia komunikasi.

## **MOTTO**

Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang 😊

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
MOTTO .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA.....	11
<b>2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu</b> .....	14
2.2. Landasan Teori.....	16
<b>2.2.1 Strategi Publik Relations</b> .....	16
2.3 Kerangka Konsep.....	18
<b>2.3.1. Pengertian Humas</b> .....	18
<b>2.3.2. Fungsi Humas</b> .....	18
<b>2.3.3. Media Sosial</b> .....	19
<b>2.3.4. Citra</b> .....	21
BAB III .....	25
METODE PENELITIAN.....	25

3.1. Pendekatan Penelitian .....	25
3.2. Jenis Penelitian.....	25
3.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	26
<b>3.4.1. Jenis Data</b> .....	26
<b>3.4.2 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	27
3.5. Teknik Analisis Data.....	28
3.6. Keabsahan Data .....	29
BAB IV .....	31
HASIL PENELITIAN .....	31
4.1 Deskripsi Objek .....	31
<b>4.1.1 Profil Polrestabes Surabaya</b> .....	31
<b>4.1.2 Lokasi Instansi</b> .....	31
<b>4.1.3 Gambaran Umum Humas Polrestabes Surabaya</b> .....	32
<b>4.1.4 Arti Logo</b> .....	33
<b>4.1.5 Visi dan Misi</b> .....	34
<b>4.1.6 Struktur Organisasi</b> .....	35
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	36
<b>4.2.1 Analisis Situasi</b> .....	37
<b>4.2.2 Perencanaan Strategi</b> .....	42
<b>4.2.3 Penerapan</b> .....	44
<b>4.2.4 Evaluasi</b> .....	45
<b>4.2.5 Tanggapan Masyarakat Surabaya</b> .....	47
BAB V .....	53
PENUTUP .....	53
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Rekomendasi.....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	55
LAMPIRAN.....	58

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 2.4 Kerangka Dasar Penelitian .....	22

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Screenshoot instagram Humas Polrestabes Surabaya.....	4
Gambar 2 ScreenShoot twitter Humas Polrestabes Surabaya .....	5
Gambar 3 ScreenShoot media sosial facebook Humas Polrestabes Surabaya .....	6
Gambar 4 Screenshoot Portal beritajatim.com .....	8
Gambar 5 Polrestabes Surabaya Menerima Penghargaan. ....	9
Gambar 6 Polrestabes Surabaya .....	32
Gambar 7 Logo Humas Polri.....	33
Gambar 8 Struktur Organisasi Bidang Humas Polrestabes Surabaya .....	35
Gambar 9 Postingan Instagram Humas Polrestabes Surabaya .....	36
Gambar 10 Postingan twitter Humas Polrestabes Surabaya .....	40
Gambar 11 Produk (meme) Humas Polrestabes Surabaya .....	41
Gambar 12 Produk (meme) Humas Polrestabes Surabaya.....	42
Gambar 13 Produk (meme) Humas Polrestabes Surabaya.....	49
Gambar 14 Produk (meme) Humas Polrestabes Surabaya.....	50
Gambar 15 Produk (meme) Humas Polrestabes Surabaya.....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guide.....	58
Lampiran 2 Dokumentasi .....	60
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi .....	63
Lampiran 4 Lembar Perintah Revisi .....	65
Lampiran 5 Hasil Turnitin .....	68



