

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLDA JATIM
DALAM MENINGKATKAN CITRA
LEMBAGA KEPOLISIAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi**



Disusun Oleh :

YASMIN BALOIS AWWALIYAH P

1151800007

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2022**

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLDA JATIM
DALAM MENINGKATKAN CITRA
LEMBAGA KEPOLISIAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi**



Disusun Oleh :

YASMIN BALQIS AWWALIYAH P

1151800007

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

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yasmin Balqis Awwaliyah Purnomo

NBI : 1151800007

**Judul : Strategi Komunikasi Humas Polda Jatim dalam Meningkatkan Citra
Lembaga Kepolisian**

Surabaya, 03 Januari 2023

Mengetahui

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

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120870103



Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi

NPP. 20150190816

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 03 Januari 2023



Dewan Penguji

1. Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi
Ketua
2. Drs. Judhi Hari Wibowo, M. S I.
Anggota
3. Lukman Hakim, S.Phil., M.Phil
Anggota



Mengesahkan

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



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120870103

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Yasmin Balqis Awwaliyah Purnomo

NIM : 1151800007

Program Studi : Strategi Komunikasi Humas Polda Jatim dalam Meningkatkan Citra
Lembaga Kepolisian

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 sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebautkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 3 Januari 2023

Yang Membuat Pernyataan



Yasmin Balqis Awwaliyah .P



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 : Yasmin Balqis Awwaliyah Purnomo
NBI/ NPM : 1151800007
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

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

Strategi Komunikasi Humas Polda Jatim dalam Meningkatkan Citra Lembaga Kepolisian

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (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 Surabaya
Pada tanggal : 3 Januari 2023

Yang Menyatakan,


(Yasmin Balqis A.P.)

*Coret yang tidak perlu

ABSTRACT

Yasmin Balqis Awwaliyah Purnomo, 2023, **East Java Regional Police Public Relations Communication Strategy in Improving The Image of The Police Institution.** Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi , Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM

Public relations plays an important role in organizations or companies. Especially in government institutions that have the task of serving the community with satisfying services. And to create satisfactory service, namely by improving or optimizing the quality of performance in every part of the Public Relations division. One of the tasks of public relations is to improve the company's image. This study aims to determine the East Java Regional Police Public Relations Communication Strategy in Improving the Image of Police Institutions based on the One Way Communication concept from Harlod Laswell and the four-step Public Relations process concept from Broom, Cultip and Centre. This study uses a qualitative method with a descriptive type which aims to obtain correct and objective data. The techniques used in data collection are documentation, interviews and observation. The object of this research is East Java Regional Police Public Relations. The results of this study are the Public Relations of the East Java Regional Police in communicating with the public using one-way communication. As with the duties and functions of providing information to the public by posting the latest news on activities that have been carried out by the Police. And also providing education to the public in the form of videos that are intended to improve the image of the Police, such as video content for making SKCK, making driver's licenses and other educational videos. In carrying out its communication strategy, East Java Regional Police Public Relations uses four communication strategy processes, namely by defining problems or analyzing problems, making plans and programs, acting and communicating, and evaluating.

Keyword : *Communication Strategy, Public Relations, One Way Communication*

ABSTRAK

Yasmin Balqis Awwaliyah Purnomo, 2023, **Strategi Komunikasi Humas Polda Jatim dalam Meningkatkan Citra Lembaga Kepolisian**. Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi , Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM

Humas sangat berperan penting di dalam lembaga organisasi ataupun perusahaan. Khususnya pada lembaga pemerintahan yang memiliki tugas yaitu melayani masyarakat dengan pelayanan yang memuaskan. Dan untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan yaitu dengan meningkatkan atau mengoptimalkan kualitas kinerja disetiap bagian bidang divisi Humas. Salah satu tugas humas adalah meningkatkan citra perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi Humas Polda Jatim dalam Meningkatkan Citra Lembaga Kepolisian berdasarkan konsep *One Way Communication* dari Harlod Laswell dan konsep empat langkah proses *Public Relations* dari Broom, Cultip dan Centre. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan data yang benar dan objektif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan dokumentasi, wawancara dan observasi. Objek penelitian ini adalah Humas Polda Jatim. Hasil dari penelitian ini yakni Humas Polda Jatim dalam melakukan komunikasi dengan publiknya menggunakan komunikasi satu arah. Sebagaimana dengan tugas dan fungsinya yaitu memberikan informasi kepada publik dengan memposting berita-berita terbaru kegiatan yang telah dilakukan oleh pihak Kepolisian. Dan juga memberikan edukasi kepada masyarakat dengan bentuk video yang sifatnya untuk meningkatkan citra Kepolisian, seperti konten video pembuatan SKCK, pembuatan SIM dan video edukasi lainnya. Dalam melakukan strategi komunikasinya, Humas Polda Jatim menggunakan empat proses strategi komunikasi yaitu dengan cara mendefinisikan masalah atau menganalisis masalah, membuat rencana dan program, bertindak dan berkomunikasi, dan mengevaluasi.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Humas, Komunikasi Satu Arah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Strategi Komunikasi Humas Polda Jatim dalam Meningkatkan Citra Lembaga Kepolisian**” yang disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Strata-1 Ilmu Komunikasi, konsentrasi Hubungan Masyarakat, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Ungkapan terima kasih yang tulus, penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta Ibunda tersayang Anita Ayu Anggraini dan Ayahanda Eko Purnomo Widyo Wibowo atas do’a dan segenap kasih sayangnya yang tak terbatas serta segala bentuk dukungan moril dan materil yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan di tingkat perguruan tinggi. Dan juga ungkapan terima kasih penulis sampaikan kepada adikku satu-satunya Jolana Nisrina Dzakwan yang telah memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi dan segera wisuda.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Namun skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai, yang pastinya dalam penyusunan skripsi ini tidak akan lepas dari bantuan Dosen Pembimbing dan pihak-pihak terkait lainnya, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak **Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CPAI** selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Ibu **Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP** selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak **Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Ibu **Dr. Rachmawati Novaria, MM** selaku Wali Dosen
5. Bapak **Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi** selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan semangat, nasehat dan selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi
6. Ibu **Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM** selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar dan baik hati meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, memberikan saran dan masukan serta semangat dan nasehat saat mengerjakan skripsi

7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Bapak Gunawan Wibisono selaku Kepala Humas Sub-Bidang PID (Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi) Polda Jatim yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis mengumpulkan data.
9. Bapak Kasdono selaku Paurev Humas Sub-Bidang PID Polda Jatim serta Ibu Mike selaku Paurlipprodok Humas Sub-Bidang PID Polda Jatim yang telah memberikan waktunya untuk membantu penulis mengumpulkan data penelitian.
10. Sahabatku Velina Vian dan Rowiena Sekar Sari yang tidak pernah berhenti untuk memberikan semangat serta dukungan kepada penulis selama 7 tahun berjalan ini. Teman kerja Adhelia Marcella, Meyrissa, mbak Reina Hadid yang tidak pernah berhenti memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan S1 nya dan bantuannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teruntuk anak Orkem Oppa yang sudah menemani dan membantu penulis dari semester 2 sampai mengerjakan skripsi. Dan teman Kotag-TV Retno, Eki, Rama, Ocha, Bagas, dll yang sudah memberikan semangat kepada penulis saat mengerjakan skripsi.
12. Last but not least, I wanna say big thanks to myself. Terimakasih sudah mau berjuang sampai akhirnya skripsi ini bisa penulis selesaikan dengan baik dan semoga bermanfaat bagi yang membaca. Terimakasih telah sanggup untuk diajak bekerjasama dalam membagi waktu bekerja dan menimba ilmu sebagai mahasiswa S1. Proud of me.

Akhir kata, penulis tetap mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak-pihak yang sudah disebutkan diatas. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat berguna bagi tambahan informasi pada bidang Ilmu Komunikasi khususnya konsentrasi Hubungan Masyarakat.

Surabaya, 12 Desember 2022



Yasmin Balqis Awwaliyah
Purnomo

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Teori Komunikasi Harold Laswell.....	15
2.3 Kerangka Konsep	16
2.3.1 Humas (Public Relations)	16
2.3.2 Fungsi Humas	17
2.3.3 Tujuan Humas.....	18
2.3.4 Humas Pemerintah	19
2.3.5 Strategi Komunikasi.....	20
2.3.6 Citra.....	22
2.4 Kerangka Dasar Penelitian	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Metode Penelitian	27
3.2 Jenis Penelitian	27
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	28
3.4 Metode Pengumpulan Data	29
3.4.1 Jenis Data	29
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Teknik Analisis Data	31
3.6 Keabsahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN	35
4.1 Deskripsi Subjek/Objek Penelitian	35
4.1.1 Profil Humas Polda Jawa Timur	35
4.1.2 Visi dan Misi Humas Polda Jawa Timur	36
4.1.3 Struktur Organisasi Humas Polda Jawa Timur	37
4.1.4 Lokasi Humas Polda Jawa Timur	37
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Humas Polda Jawa Timur	38
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	38
4.2.1 Penerapan Teori Komunikasi Satu Arah Harold Lasswell dalam Meningkatkan Citra.....	39
4.2.2 Humas Polda Jatim dalam mendefinisikan masalah atau menganalisis masalah	43
4.2.3 Humas Polda Jatim dalam membuat rencana dan program	47
4.2.4 Humas Polda Jatim dalam bertindak dan berkomunikasi	51
4.2.5 Humas Polda Jatim dalam Mengevaluasi	54
BAB V PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN 1	63

Pedoman Wawancara.....	63
LAMPIRAN 2	65
Dokumentasi	65
LAMPIRAN 4	70
Kartu Bimbingan.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel Informan.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Kepercayaan Terhadap Lembaga Penegak Hukum di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Contoh Berita 1	3
Gambar 1.3 Contoh Berita 2	4
Gambar 1.4 Contoh Berita 3.....	4
Gambar 2.4 Kerangka Dasar Penelitian.....	23
Gambar 4.1.3 Struktur Organisasi Humas Polda Jatim.....	34
Gambar 4.2.1 Respon Masyarakat terkait Informasi yang diberikan oleh Humas Polda Jatim.....	40
Gambar 4.2.2 Pemberitaan Positif Kegiatan Kapolda Jatim.....	44
Gambar 4.2.3 Kegiatan Acara Kopdar Netizen Jatim dan Deklarasi Anti Hoakx BidHumas Polda Jatim.....	48