

**PERAN HUMAS POLRESTABES SURABAYA DALAM
MENGATASI PERSEPSI NEGATIF MASYARAKAT
SURABAYA TERHADAP LEMBAGA KEPOLISIAN
PASCA ADANYA KASUS FERDY SAMBO**

SKRIPSI

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



Oleh:

FENY FARRAS SHABIRAH
NBI. 1151900268

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

2023

**PERAN HUMAS POLRESTABES SURABAYA DALAM
MENGATASI PERSEPSI NEGATIF MASYARAKAT
SURABAYA TERHADAP LEMBAGA KEPOLISIAN
PASCA ADANYA KASUS FERDY SAMBO**

SKRIPSI

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



Oleh:

FENY FARRAS SHABIRAH
NBI: 1151900268

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

2023

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Di pertahankan di depan sidang penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana:

Dewan Penguji

1. Mohammad Insan Romadhan,
S.I.Kom.,M.Med.Kom
Ketua

()

2. Drs. Widiatmo Ekoputro, MA
Anggota

()

3. Drs. Jupriono, M.Si
Anggota

()

Mengesahkan

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





Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

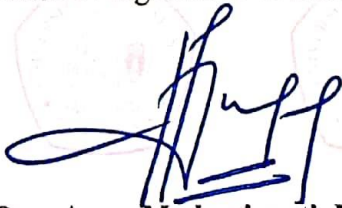
TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Feny Farras Shabirah
NBI : 1151900268
Judul : PERAN HUMAS POLRESTABES SURABAYA
DALAM MENGATASI PERSEPSI NEGATIF
MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP
LEMBAGA KEPOLISIAN PASCA ADANYA KASUS
FERDY SAMBO

Surabaya, 26 Juni 2023

Mengetahui,

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

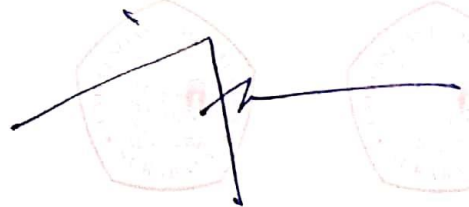


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing



Mohammad Insan Romadhan,

S.I.Kom., M.Med.Kom

NPP. 20150170741

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feny Farras Shabirah
NBI : 1151900268
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : PERAN HUMAS POLRESTABES SURABAYA DALAM
MENGATASI PERSEPSI NEGATIF MASYARAKAT
SURABAYA TERHADAP LEMBAGA KEPOLISIAN
PASCA ADANYA KASUS FERDY SAMBO

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 menyebutkan 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.

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

Surabaya, 28 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



Feny Farras Shabirah
NBI. 1151900268



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 : FENY FARRAS SHABIRAH
NBI/ NPM : 1151900268
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 Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

PERAN HUMAS POLRESTABES SURABAYA DALAM MENGATASI
PERSEPSI NEGATIF MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP LEMBAGA
KEPOLISIAN PASCA ADANYA KASUS FERDY SAMBO

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 : 20 JUNI 2023

Yang Menyatakan,



FENY FARRAS SHABIRAH

*Coret yang tidak perlu

ABSTRACT

Public Relations is the spearhead of the National Police because carrying out a good public relations function will have a significant impact on the Police institution. In the current digital era, Public Relations is expected to be responsive to issues and be able to adjust technology so that they can control current opinions. This is because Public Relations plays an active role in serving the community by responding to public complaints through social media, online media, or mainstream media. In the study entitled "The Role of Surabaya Polrestabes Public Relations in Overcoming Negative Perceptions of the Surabaya Community towards the Police Agency After the Ferdy Sambo Case", the researcher used a qualitative approach and a descriptive type of research. This research will discuss how Public Relations of the Surabaya Polrestabes plays a role in overcoming the negative perceptions of the people of Surabaya towards the Police Agency using the two ways symmetrical model and situational theory of the public initiated by Grunig & Hunt. Researchers used data collection techniques through interviews, observation, and documentation and the data obtained would be analyzed using data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the Surabaya Polrestabes Public Relations carried out the public relations function well, such as providing updated information and synergizing with the media and netizens in terms of information dissemination so that information about positive police activities could be conveyed to the wider community. However, there are things that need to be improved and further enhanced by the Surabaya Polrestabes Public Relations regarding the division of tasks and authorities to be more systematic so that the public relations function can run more optimally.

Keywords: *Positive Image, Public Relations, Police Performance, Perception Formation*

ABSTRAK

Humas merupakan ujung tombak Polri karena dengan melakukan fungsi kehumasan yang baik akan berdampak signifikan pada institusi Kepolisian. Pada era digital seperti saat ini, Humas diharapkan akan tanggap isu dan dapat menyesuaikan teknologi agar dapat mengontrol opini yang sedang terjadi. Pasalnya Humas berperan aktif dalam melayani masyarakat dengan menanggapi pengaduan masyarakat melalui media baik media sosial, media online, ataupun media mainstream. Dalam penelitian yang berjudul “Peran Humas Polrestabes Surabaya dalam Mengatasi Persepsi Negatif Masyarakat Surabaya Terhadap Lembaga Kepolisian Pasca Adanya Kasus Ferdy Sambo”, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana Humas Polrestabes Surabaya berperan dalam mengatasi persepsi negatif masyarakat Surabaya terhadap Lembaga Kepolisian menggunakan *two ways symmetrical model* dan *situasional theory of the public* yang digagas oleh Grunig & Hunt. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polrestabes Surabaya mengemban fungsi kehumasan dengan baik seperti menyajikan informasi terupdate dan bersinegri dengan media maupun netizen dalam segi penyebaran informasi agar informasi mengenai kegiatan positif Kepolisian dapat tersampaikan kepada masyarakat luas. Namun ada hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi oleh Humas Polrestabes Surabaya terkait dengan pembagian tugas dan wewenang agar lebih sistematis supaya fungsi kehumasan dapat berjalan lebih maksimal.

Kata Kunci: Citra Positif, Humas, Kinerja Kepolisian, Pembentukan Persepsi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan ridho yang telah diberikan. Sehingga tugas skripsi saya dengan judul **“PERAN HUMAS POLRESTABES SURABAYA DALAM MENGATASI PERSEPSI NEGATIF MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP LEMBAGA KEPOLISIAN PASCA ADANYA KASUS FERDY SAMBO”** dapat terselesaikan dengan baik. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar akademik Strata-1 (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan yang dibutuhkan penulis dari berbagai pihak yang berkontribusi didalamnya. Oleh karena itu dengan ketulusan hati, saya ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah mengizinkan saya dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar dan baik atas Rahmat dan ridhonya.
2. Kedua orang tua dan kakak saya yang telah senantiasa mendoakan, memberi support, memberikan motivasi, serta pengorbanan yang telah diberikan kepada saya hingga saya dapat menyelesaikan jenjang perkuliahan.
3. Keluarga saya tercinta yang selalu memberikan doa serta dukungannya agar saya selalu semangat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi dan dosen pembimbing I saya yang sudah membimbing serta telah memberikan masukan dan pengarahan selama penyusunan skripsi saya.
6. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM selaku dosen pembimbing II saya yang sudah membimbing serta memberikan masukan kepada saya dalam penyusunan skripsi.
7. Ibu Amalia Nurul Muthmainnah, S.I.Kom., MA wali dosen saya yang telah memberikan pengarahan setiap pergantian semester mengenai penyusunan KRS.
8. Rektor beserta semua civitas akademi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang dengan sabar telah melayani serta membimbing kita para mahasiswa hingga pada masa akhir perkuliahan.

9. Kopol Muchamad Fakhri, SH, M.Si selaku Kasi Humas Polrestabes Surabaya 2022 yang telah mengizinkan saya melaksanakan program magang di Humas Polrestabes Surabaya.
10. AKP Haryoko Widhi, S.H., M.H. selaku Kasi Humas Polrestabes Surabaya 2023 yang telah menerima dan mengizinkan saya untuk melakukan penelitian skripsi serta bersedia menjadi informan utama dalam skripsi saya.
11. Bripka Isma Diyanto S.H dan Bripka Agung Hidayat S.H selaku Anggota Humas Polrestabes Surabaya yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan saya sebagai informan utama saya.
12. Humas Polrestabes Surabaya dan seisinya Pak Komang, Mas Fadlan, Mas Chamim, Mas Nikles, Mas Fauzan, Mas Yuda, Mas Eko, Mbak Dica, Mbak Ririn, Mbak Ais yang sudah memberikan ilmu serta pengalaman berkesan selama saya melaksanakan magang.
13. Informan Pendukung saya Bapak Bagus Setiawan, Bapak Yakub, dan Adinda Maniek yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi kepada saya melalui wawancara.
14. Ciwi-ciwi teman seperjuangan Oliv, Fida, Nadya, Athaya, Marisa teman baik saya dari semester satu hingga pada semester akhir yang selalu saling menyemangati satu sama lain.
15. Teman-teman saya lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasi banyak atas support yang diberikan.

Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini serta dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Surabaya, 28 Juni 2023

Penulis,

Feny Farras Shabirah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. Model Public Relations.....	13
2.2.2. <i>Situasional Theory of the publics</i> (teori situasional publik).....	14
2.3. Landasan Konseptual.....	14
2.3.1. Humas.....	14
2.3.2. Persepsi.....	18
2.3.3. Citra.....	19
2.4. Kerangka Pemikiran	21
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN	23
3.1. Pendekatan Penelitian	23
3.2. Jenis Penelitian	23
3.3. Subjek dan Objek Penelitian	23
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4.1. Jenis Data (Primer dan Sekunder)	24
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data	24
3.5. Teknik Analisis Data	25
3.6. Keabsahan Data.....	26

BAB IV	27
HASIL PENELITIAN	27
4.1. Deskripsi Subjek dan Objek	27
4.1.1. Gambaran Umum Humas Polrestabes Surabaya	27
4.1.2. Arti Logo	27
4.1.3. Visi dan Misi Humas Polri	29
4.2. Deskripsi Objek	31
4.2.1. Profil Polrestabes Surabaya	31
4.2.2. Lokasi Instansi	31
4.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan	32
4.3.1. Peran Humas Polrestabes Surabaya Sebagai Teknisi Komunikasi .	32
4.3.2. Peran Humas Polrestabes Surabaya Sebagai <i>Expert Prescriber</i>	39
4.3.3. Peran Humas Polrestabes Surabaya Sebagai Fasilitator Komunikasi	41
4.3.4. Peran Humas Polrestabes Surabaya Sebagai Fasilitator Pemecah Masalah	42
4.3.5. Bentuk Komunikasi Humas Polrestabes Surabaya	49
4.3.6. Tanggapan Masyarakat Mengenai Kinerja Polri	61
BAB V	69
PENUTUP	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Rekomendasi	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2. Kriteria Informan Utama	24
Tabel 3. Kriteria Informan Pendukung	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Beberapa contoh oknum polisi bermasalah	2
Gambar 2. Postingan @humaspolrestabessurabaya	4
Gambar 3. Bagan Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4. Logo Humas Polri	27
Gambar 5. Struktur Organisasi Humas Polrestabes Surabaya	30
Gambar 6. Polrestabes Surabaya	32
Gambar 7. Produk Meme Instagram	34
Gambar 8. Publikasi Produk Video Youtube	35
Gambar 9. Inovasi Podcast	36
Gambar 10. Artikel Berita	38
Gambar 11. Contoh Klarifikasi dengan Stempel Hoax	44
Gambar 12. Kegiatan Polisi RW	47
Gambar 13. Kegiatan Sarapan Bareng Abang Tukang Becak	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Guide Interview	73
Lampiran 2. Transkrip Wawancara	77
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian	107
Lampiran 4. Hasil Turnitin	113
Lampiran 5. Lembar Revisi Ujian Skripsi	116
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	119