

**AKTIVITAS HUMAS POLRESTABES SURABAYA
DALAM MENGELOLA PLATFORM MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM UNTUK MEMBANGUN ENGAGEMENT
KEPADA MASYARAKAT**

SKRIPSI

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



Oleh:

Abdillah Bagis (1151900227)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Abdillah Bagis
NBI : 1151900237
Judul : **AKTIVITAS HUMAS POLRESTABES SURABAYA
DALAM MENGELOLA PLATFROM MEDIASOSIAL
INSTAGRAM UNTUK MEMBANGUN
ENGAGEMNET KEPADA MASYARAKAT**

Surabaya, 03 Januari 2024

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


Dr. Teguh Privo Sadono, M.SI
NPP. 20150190816

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Di pertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 03 Januari 2024:

Dewan Penguji

1. **Dr. Teguh Privo Sadono, M.SI**

Ketua

2. **Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos.,
M.Med.Kom**

Anggota

3. **Drs. Jupriono M.SI**

Anggota

Mengesahkan

Dekan,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Apun Maduwintarti, M.P

NPP. 20120.87.0103



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 : Abdillah Bagis
NBI/ NPM : 1151900227
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:

“Aktivitas Humas Polrestabes Surabaya Dalam Mengelolah Platform Media Sosial Instagram Untuk Membangun Engagement Kepada Masyarakat”

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 : 17 Januari 2024

Yang Menyatakan,



(Abdillah Bagis)

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdillah Bagis
NBI : 1151900227
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : **AKTIVITAS HUMAS POLRESTABES SURABAYA
DALAM MENGELOLA PLATFROM MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM UNTUK MEMBANGUN
ENGAGEMNET KEPADA MASYARAKAT**

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, 17 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan



ABDILLAH BAGIS

NBI. 1151900227

ABSTRAC
THE ROLE OF SURABAYA POLRESTABES PR IN MANAGING THE
INSTAGRAM SOCIAL MEDIA PLATFORM TO BUILD ENGAGEMENT TO
THE COMMUNITY
Oleh Abdillah Bagis

This research aims to find out how the Surabaya police public relations department manages its Instagram social media to build engagement with the community. What is done in this case is related to providing a social media platform which is used by police members as a forum for disseminating information aimed at the community. . This research uses a qualitative approach, where in qualitative research, conceptualization, categorization and description are developed on the basis of "events" obtained during field activities. After the researcher analyzed the management of Surabaya police public relations social media in building engagement using observation, interview and documentation techniques, he described that there were several stages carried out in using Instagram social media related to disseminating information in order to achieve success in building engagement with the community. By disseminating information online or digitally, researchers chose Regina Luttrell's theory of the model with four stages: Share, Optimize, Manage, Engage. The research results show that Polrestabes public relations has implemented four stages in building engagement through Instagram social media. These four stages include, the first, namely the share determination stage carried out by the Surabaya Police Public Relations, namely determining the platform for disseminating information to the public, as well as determining the content of the information that will be disseminated widely. The second stage is the optimization stage, how public relations provides optimism in disseminating information with optimal message content to get a response from the public. The next stage that is carried out is the stage of managing settings in receiving public messages, providing messages in real time. The final stage carried out by the Surabaya Police Public Relations is the engage stage after communicating from the previous stages and can be seen from the response given by the Surabaya Police Public Relations in its consistency in providing information that continues to involve police members and the community. With this, the public always responds well through the Instagram social media comments column.

Keywords: PR Activities, Social Media, Engagement

ABSTRAK AKTIVITAS HUMAS POLRESTABES SURABAYA DALAM MENGELOLA PLATFORM MEDIA SOSIAL INSTAGRAM UNTUK MEMBANGUN ENGAGEMENT KEPADA MASYARAKAT

Oleh Abdillah Bagis

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana pihak humas polrestabes Surabaya dalam melakukan pengelolaan media sosial instagramnya untuk membangun engagement kepada masyarakat, hal yang dilakukan dalam hal ini terkait penyediaan platform media sosial yang di jadikan oleh ke anggotaan polisis sebagai wadah penyebaran informasi yang di tujukan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana dalam penelitian kualitatif, konseptualisasi, kategorisasi, dan deskripsi dikembangkan atas dasar “kejadian” yang diperoleh ketika kegiatan lapangan berlangsung. Setelah peneliti menganalisis pengelolaan media sosial humas polrestabes Surabaya dalam membangun engagement dengan teknik observasi, wawancara, dan juga dokumentasi ia menggambarkan bahwa ada beberapa tahapan yang dilakukan dalam penggunaan media sosial instagram terkait penyebaran informasi agar mencapai keberhasilan untuk membangun engagement kepada masyarakat. Dengan penyebaran informasi yang dilakukan secara online atau digital peneliti memilih teori *the model of some Regina Luttrell* dengan empat tahapan: *Share, Optimize, Manage, Engage*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas polrestabes telah menerapkan empat tahapandalam membangun engagementnya melalui media sosial instagram. Empat tahapan ini meliputi, yang pertama yaitu tahap penentuan *share* yang di lakukan oleh humas polrestabes Surabaya yaitu melukan penentuan platform guna untuk menyabrkan informasi kepada masyarakat, serta menentukan isi informasi yang akan disebar luaskan. Tahapan kedua yaitu tahap *optimize* bagaimana humas memberikan keoptimisannya dalam menyebarkan informasi dengan isi pesan yang optimal untuk mendapatkan respon dari masyarakat. Tahapan selanjutnya yang di lakukan merupakan tahapan *manage* pengaturan dalam menerima pesan masyarakat, memebrikan pesan secara *real time*. Tahapan terakhir yang di lakukan oleh humas polrestabes Surabaya yaitu tahap *engage* setelah mengkomunikasikan dari tahapan yang di lakukan sebelumnya dan sudah bisa di lihat dari respon yang di berikan oleh pihak humas polrestabes suarabaya dalam ke konsistenan nya memberikan informasi yang terus melibatkan ke anggotaan polisi dengan masyarakat, dengan hal itu selalu di berikan respon yang baik oleh masyarakat melalui kolom komentar media sosial instagram nya.

Kata Kunci: Aktivitas Humas, Media Sosial, Engagement

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, rahmat, karunia, dan hidayah-nya. Sehingga dalam penulisan penelitian ini yang merupakan tugas akhir program sarjana ini dapat di selesaikan tepat waktu. Penulisan skripsi yang berjudul “Ativitas Humas Polrestbes Surabaya Dalam Mengelola Platform Media Sosial Instagram Untuk Membangun Engagement Kepada Masyarakat” sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan program studi Pendidikan strata satu (S1) jurusan ilmu komunikasi sekaligus memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi di Universitas 17 Agustus Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah berperan memberikaan bimbingan, arahan, kerjasama, dan do’a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Maka kami ucapkan terima kasih dengan tulus kepada :

1. Kedua surgaku, ayahanda Anas Abdillah dan ibunda Erosa Ylianie yang setiap hari tiada henti mengirimkan do’a untuk kemudahan dan kesuksesan dalam penulisan skripsi ini.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan fasilitas belajar di kampus Universitas 17 Agustus Surabaya;
3. Dr. Dra. Ayun Maduwinati, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan arahan;
4. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Mohammad Insan Romadhan, S.I.KOM.,M.MED.KOM, yang telah memberikan motivasi;
5. Terima Kasih banyak kepada, Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bantuan,bimbingan, Waktu, kesabaran saat saya sering terlambat datang bimbinga, serta saran-saran yang tellah diberikan, dan juga arahan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai;
6. Terima Kasih banyak kepada Irmasanthi Danadharta, S.Hub.Int., MA. , selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberi nasehat, semangat, serta ilmu yang bermanfaat untuk mengerjakan skripsi ini.
7. Kepada dosen prodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama saya berkuliah di Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;

8. Terima Kasih kepada anggota Humas Polretabes yang telah bersedia untuk berbagi ilmu , dan juga bersedia menjadi narasumber untuk mengambil data dari mereka, untuk penyusunan penelitian skripsi saya;
9. Untuk orang baik Ulfi Ramadhniyah terima kasih sudah memberikan dukungan, semangat, dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Hasil kajian dalam penulisan skripsi ini sudah sempurna, namun penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya konstruktif sebagai bahan masukan dalam penulisan selanjutnya.

semoga karya yang sederhana ini dapat memberikan manfaat dan memperkaya keilmuan kepada civitas akademika Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus Surabaya.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	IV
LEMBAR PENGESAHAN	V
LEMBAR PUBLIKASI.....	VI
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	VII
ABSTRAC	VIII
ABSTRAK	IX
KATA PENGANTAR	X
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR LAMPIRAN	XVI
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	6
1.3 TUJUAN PENELITIAN	6
1.4 MANFAAT PENELITIAN	7
BAB II	9
KAJIAN PUSTAKA	9

2.1	PENELITIAN TERDAHULU	9
2.2	LANDASAN TEORI	12
2.3	LANDASAN KONSEPTUAL	14
2.3.4	KERANGKA DASAR PEMIKIRAN	19
BAB III		
21		
METODE PENELITIAN		
21		
3.1	PENDEKATAN PENELITIAN	21
3.2	JENIS PENELITIAN	21
3.3	SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN	
21	3.4 METODE PENGUMPULAN DATA	
22	3.5 TEKNIK ANALISIS DATA	
	23	3.6 KEABSAHAN DATA
		25
HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN		
26		
BAB IV HASIL PENELITIAN		
27		
4.1.	DESKRIPSI SUBJEK/ OBJEK PENELITIAN	27
4.2	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
30	BAB V	
		45
PENUTUP		
45		
5.2	REKOMENDASI	46
HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN		
48		
DAFTAR PUSTAKA		
49		
LAMPIRAN		
51		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Berita Pemberitaan Kepercayaan Polri	3
Gambar 2 Alur Kerangka Pemikiran	19
Gambar 3 Logo Polrestabes Surabaya	28
Gambar 4 Instagram Humas Polrestabes Surabaya	29
Gambar 5 Postingan feeds Instagram Polrestabes Surabaya	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	9
------------------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	51
Lampiran 2 kartu Bimbingan	55
Lampiran 3 Bukti ACC Bu Irma	58

