

STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS HUMAS SATPOL PP DALAM PEMULIHAN CITRA PADA SATPOL PP KOTA SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Strata – I Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

DIMAS SATRIA PRAKOSO

NBI : 1152000138

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

STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS HUMAS SATPOL PP DALAM PEMULIHAN CITRA PADA SATPOL PP KOTA SURABAYA

SKRIPSI

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



Oleh :

DIMAS SATRIA PRAKOSO

NBI : 1152000138

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

2024

Nama : Dimas Satria Prakoso

NBI : 1152000138

Judul : Strategi Komunikasi Krisis Humas Satpol PP Dalam Pemulihan
Citra pada Satpol PP Kota Surabaya

Surabaya, 8 Juli 2024

Mengetahui

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing 1



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP : 20120870103



Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana,

S. Sos., M. Med. Kom

NPP : 20150180777

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

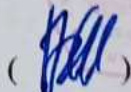
Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 25 Juni 2024

Dewan Penguji:

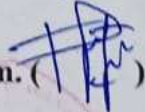
1. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom.
Ketua

()

2. Dinda Lisna Amalia, S.Sos., M.A.
Anggota

()

3. Fransisca Benedicta Avira Citra Paramita, S.I.Kom., M.Med. Kom.
Anggota

()

Mengesahkan

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



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP

NPP : 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dimas Satria Prakoso
NBI : 1152000138
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Krisis Humas Satpol PP Dalam Pemulihan Citra Pada Satpol PP Kota Surabaya

Menyatakan Bahwa :

1. 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. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiarasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 8 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



(Dimas Satria)



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 : Dimas Satria Prakoso
NBI : 1152000138
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 Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free
Right*)**, atas karya saya yang berjudul:

**“Strategi Komunikasi Krisis Humas Satpol PP Dalam
Pemulihan Citra Pada Satpol PP Kota Surabaya”**

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 8 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Dimas Satria

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas kehadiran-Nya yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Orang Tua yang telah memberikan support dan do'a kepada saya sehingga bisa ditahap penyelesaian.
2. Kekasih yang telah menemani saya dari awal hingga selesai
3. Teman – Teman yang telah mendukung dan mensupport saya sampai dengan penyelesaian

ABSTRACT

Condition crisis is very condition worrying and important For guard reputation in the eyes public, in condition related crisis government necessity handling fast so that trust public No decrease with drastic. the role of social media in guard image organization government as means information in control close information connection with image in the eyes public. in easy reach government need a lot of social media fans, Instagram is one of them choice to be means information with Lots user so that spread information can covers all circles. therefore with use method qualitative researcher elaborate about How image something organization government is very important For guard stability trust public as well as manage image something organization government is important and how analyze application communication crisis with use theory *image restoration* with studies case on Instagram @satpolppsby researcher observe How the role of social media Instagram Satpol PP plays a role in application strategy communication crisis in handle issue case Sell goods confiscation that will occur in 2022. This is also related with mission Service Unit Police Pamong Praja with become beloved institution society, creating a sense of security, openness information organization government with through content instagram @ satpolppsby with diverse themes and topics around information Surabaya City government with objective spread information available reach all over layer public.

Keywords: Reputation, Crisis Communication, Image Restoration

ABSTRAK

Kondisi krisis adalah kondisi yang sangat mengkhawatirkan dan penting untuk menjaga reputasi di mata publik, dalam kondisi krisis yang menyangkut pemerintah perlunya penanganan cepat sehingga kepercayaan publik tidak menurun dengan drastis. peran media sosial dalam menjaga citra organisasi pemerintahan sebagai sarana informasi dalam pengendalian informasi yang erat kaitannya dengan citra dimata publik. dalam jangkauan yang mudah pemerintah butuh media sosial yang banyak peminatnya, Instagram menjadi salah satu pilihan yang menjadi sarana informasi dengan banyak pengguna sehingga penyebaran informasi dapat mencakup semua kalangan. oleh karena itu dengan menggunakan metode kualitatif peneliti menguraikan mengenai bagaimana citra suatu organisasi pemerintah itu sangat penting untuk menjaga stabilitas kepercayaan masyarakat serta mengelola citra suatu organisasi pemerintahan itu penting dan bagaimana menganalisa penerapan komunikasi krisis dengan menggunakan teori *restoration image* dengan studi kasus di Instagram @satpolppsby peneliti mengamati bagaimana peran media sosial Instagram Satpol PP berperan dalam penerapan strategi komunikasi krisis dalam menangani isu kasus Jual barang sitaan yang terjadi pada 2022. hal ini juga berkaitan dengan misi Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dengan menjadi institusi yang dicintai masyarakat, mewujudkan rasa aman, keterbukaan informasi organisasi pemerintah dengan melalui konten instagram @satpolppsby dengan beragam tema dan topik seputar informasi pemerintah Kota Surabaya dengan tujuan menyebarkan informasi yang dapat menjangkau seluruh lapisan publik.

Kata Kunci: Reputasi, Komunikasi Krisis, Restoration Image

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah rabbil' alamin, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, ketabahan, kesabaran, kekuatan, serta Hidayah-nya sehingga dalam masa yang berbahagia ini peneliti bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS HUMAS SATPOL PP DALAM PEMULIHAN CITRA PADA SATPOL PP KOTA SURABAYA" Sebagai syarat memperoleh gelar akademik Strata-1 (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini masi banyak kekurangan, rintangan, kendala serta tantangan yang dihadapi peneliti. Sehingga pada akhirnya peneliti bisa menyelesaikan berkat dengan adanya bimbingan serta bantuan yang tak terhingga baik secara, spiritual, moral, fisik, dan motivasi dari berbagai pihak. Puji Syukur dan terimakasih tak terhingga peneliti ucapkan kepada yang telah menuntun dan membantu Penelitian menyelesaikan Tugas Akhir ini.

1. Ayah dan Ibu serta keluarga besar yang senantiasa memberikan kepercayaan serta harapan untuk peneliti juga memberikan dukugan Spiritual, material, juga motivasi sehingga peneliti bisa menyelesaikan ditahap Akhir.
2. Dr. Dra Ayun Maduwinarti, MP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Pak Mohammad Insan Romadhan, selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 yang telah memberikan arahan informasi, serta yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti terlibat dalam acara Prodi Ilmu Komunikasi dan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.
4. Pak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M.Med.Kom Selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar membina, mengarahkan serta menasehati peneliti sewaktu bimbingan supaya bisa menyelesaikan proses Tugas Akhir ini dengan baik dan benar.
5. Pak Dr. Bambang Sigit Pramono, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar membina, mengarahkan serta menasehati peneliti sewaktu bimbingan supaya bisa menyelesaikan proses Tugas Akhir ini dengan baik dan benar.
6. Pak Muchamad Rizqi, S.I.Kom., M.Med.Kom., dan Mas Adit serta Tim Lab Ilkom , Lab Fisip yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk terlibat dalam bagian Lab Fakultas Ilmu Sosial dan Politik memberikan pengetahuan dunia kerja peneliti serta dukungan

moral untuk peneliti supaya bisa menyelesaikan Tugas Akhir hingga Selesai.

7. Ibu Dinda Lisna Amilia, S.Sos. MA selaku Ketua Bagian Humas Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya beserta Tim Humas Mbak Zee, Mbak Ulfa, Mbak Tara, Mbak Oliv, Mas Ben, Mas Wika, Pak Dul dan teman – teman Freelance Humas yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk terlibat dalam kegiatan Humas memberikan ilmu kepada peneliti tentang foto jurnalistik dan ilmu kehumasan yang sangat berharga.
8. Bapak dan Ibu Tim Badan Pengembangan Akademik Bu Nanis, Bu Wiwin, Pak Bagus, Pak Elsen, Mbak Nurul dan Tim Bpa yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk terlibat dalam kegiatan produksi di tim pengembangan akademik memberikan pengalaman yang berharga kepada peneliti.
9. Seluruh Civitas Akademika Dosen, Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu kelancaran penelitian ini.
10. Bapak / Ibu Tim Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya yang telah membantu dan bersedia memberikan data yang berserta kesempatan untuk bisa meneliti di Satpol PP Kota Surabaya.
11. Seluruh Teman – teman Ilmu Komunikasi Untag Surabaya Angkatan 2020 yang tidak bisa peneliti sebutkan satu – persatu yang telah memberikan saya dukungan secara moril, mental serta tenaga untuk tetap berjuang hingga akhir.
12. Teman – Teman Dark System Lalang, Alpin, Rozy, Yudis, Sirot, Bagus yang telah mengajarkan kepada saya tentang kesabaran, ketekunan, dalam sebuah tim untuk menghasilkan kekuatan yang kuat dalam pushrank sehingga peneliti termotivasi dan bersemangat mengerjakan Tugas Akhir.
13. Kekasih Peneliti Firly Mulya yang telah memberikan dukungan moril serta materi dan menjaga kesehatan peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
14. Keponakan Salman, Alesha, Ais dengan tingkah lucunya yang menghibur peneliti disaat bingung mengerjakan Tugas Akhir yang menjadi penyemangat peneliti hingga dapat menyelesaikannya.
15. Serta Semua Pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu – persatu. Yang telah bersedia meluangkan waktunya membantu proses semasa mengerjakan Tugas Akhir ini dan tak hentinya peneliti mengucapkan rasa Syukur kepada Allah SWT atas segala Rahmad dan Anugrahnya sehingga peneliti bisa di tahap ini. Peneliti ucapkan terimakasih kepada

semua pihak yang terlibat, semoga selalu diberi kesehatan dan semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua;

Surabaya, 17 Juni 2024
Peneliti

Dimas Satria

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Sistematis Penelitian	5
1. Manfaat Teoritis	5
2. Manfaat Praktis	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Teori image restoration	14
2.3 Landasan Konseptual	17
2.3.1 Strategi Komunikasi	17
2.3.2 Strategi Komunikasi Krisis	18
2.3.3 Humas	19

2.3.4	Satpol PP.....	20
2.3.5	Citra	21
2.4	Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Pendekatan Penelitian	24
3.2	Jenis Penelitian.....	24
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	24
3.3.1	Subjek Penelitian	25
3.3.2	Objek Penelitian.....	25
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	25
3.3.4	Jenis Data (Primer dan Sekunder).....	25
3.3.5	Teknik Pengumpulan Data	26
3.3.6	Teknik Analisis Data	28
3.3.7	Keabsahan data.....	28
BAB VI HASIL PENELITIAN		30
4.1	Deskripsi Subjek dan Objek Penelitian	30
4.1.1	Deskripsi Subjek Penelitian	30
4.1.2	Susunan Organisasi Satpol PP Kota Surabaya.....	30
4.1.3	Deskripsi Objek Penelitian	31
4.1.3	Lokasi.....	32
4.1.4	Visi dan Misi.....	33
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	33
4.2.3	Strategi Komunikasi pada Satpol PP Kota Surabaya	33
BAB V PENUTUP		43
5.1	Kesimpulan.....	43
5.2	Rekomendasi	44
5.2.1	Rekomendasi Penelitian Berikutnya	44
5.2.2	Rekomendasi Pemkot Surabaya.....	44
5.2.3	Rekomendasi Lembaga Universitas	44
DAFTAR PUSTAKA.....		45

LAMPIRAN 1	46
LAMPIRAN 2	47
LAMPIRAN 3	48
LAMPIRAN 4	50
LAMPIRAN 5	54
LAMPIRAN 6	55
LAMPIRAN 7	56
LAMPIRAN 8	57
LAMPIRAN 9	57
LAMPIRAN 9	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 3.3.5	Kriteria Narasumber.....	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1.1	Instagram dan Tiktok SATPOL-PP Kota Surabaya.....	30
Gambar 4.1.2	Website pusat informasi Satpol PP Kota Surabaya.....	31
Gambar 4.1.3	Struktur Organisasi Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya.....	32
Gambar 4.1.4	Kantor SATPOL-PP Praja Kota Surabaya.....	33
Gambar 4.2.1	Feed Instagram Satpol PP Kota Surabaya pada tanggal 20 – 4 Juli 2022.....	35
Gambar 4.2.2	Berita Jawapos tanggapan Ketua Komisi A DPRD.....	36
Gambar 4.2.3	Feed Instagram SATPOL-PP Surabaya pada tanggal 13 Agustus 2023 pasca penangkapan oknum SATPOL-PP jual barang sitaan pada 22 Juni 2022.....	37
Gambar 4.2.4	Feed Instagram Satpol-PP Dalam upaya memberikan informasi meskipun kasus semakin tinggi pemerintahan tetap berjalan dengan baik.....	39
Gambar 4.2.5	Pusat Informaasi Website Satpol PP mempunyai fitur laman yang beragam informasi yang disediakan sebagai upaya keterbukaan informasi Satpol PP.....	41
Gambar 4.2.6	Postingan Feed Instagram Satpol PP tentang no Gratifikasi.....	42