

**PERAN HUMAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA SURABAYA DALAM MENINGKATKAN CITRA
MELALUI INSTAGRAM**

SKRIPSI

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

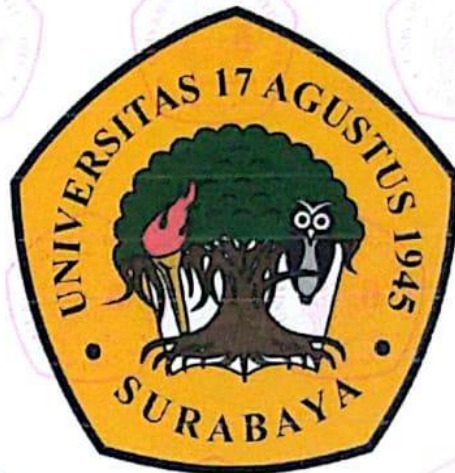


OLEH
Naufal Indra Safiq
1152000390

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PERAN HUMAS SATUAN POLISI PAMONG
PRAJA KOTA SURABAYA DALAM
MENINGKATKAN CITRA MELALUI
INSTAGRAM**

SKRIPSI



Naufal Indra Safiq

NPM.1152000390

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

2025

TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Naufal Indra Safiq
NIM : 1152000390
Judul : Peran Humas Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya
Dalam Meningkatkan Citra Melalui Instagram

Mengetahui

Surabaya, 09 Januari 2025

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

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing,



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP. 20120.87.0103



Wahyu Kuncoro, ST, M. Medkom
NPP. 20150210844

HALAMAN 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: 09 Januari 2025

Dewan Penguji:

1. **Wahyu Kuncoro, ST, M. Medkom**
Ketua

(.....)

2. **Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,
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. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Naufal Indra Safiq
NIM : 1152000390
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Peran Humas Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya
Dalam Meningkatkan Citra Melalui Instagram

Menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah yang saya buat adalah benar-benar hasil 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 lain, saya akan mencantumkan dalam daftar pustaka
3. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah saya terbukti plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya, maka saya bersedia menerima sanksi terberat yaitu pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dalam keadaan sadar.

Surabaya, 09 Januari 2025

gan,

Naufal Indra Safiq



Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya

Badan Perpustakaan
Jl. Semolowaru no. 45 Surabaya
Tlp. 031-593-1800 (ext.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Naufal Indra Safiq
NIM : 1152000390
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Sebagai 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Citra Melalui Instagram”

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

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 09 Januari 2025

Yang Menyatakan,



Naufal Indra Safiq

MOTTO

Terlambat lulus atau tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan sebuah aib.

Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik – baik skripsi adalah skripsi yang selesai? Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu.

ABSTRAK

Dengan adanya perkembangan media sosial, masyarakat semakin kritis terhadap pemberitaan, maka humas menjadi sangat penting sebagai layanan informasi untuk menyampaikan informasi yang jelas dan sesuai dengan fakta yang ada dalam dunia bisnis, pemerintahan, dan organisasi. Humas menjalankan tugas komunikasi dan memanfaatkan aspek komunikasi dalam setiap program dan kegiatan. Oleh karena itu, strategi yang dilakukan oleh humas Satpol PP Kota Surabaya dengan menggunakan media sosial terutama Instagram sebagai sarana mereka untuk meningkatkan citra buruk yang dimiliki oleh Satpol PP Kota Surabaya menjadi positif.

Kata kunci: Humas, Satpol PP Kota Surabaya, Instagram

ABSTRACT

With the development of social media, the public is increasingly critical of the news, so public relations has become very important as an information service to convey information that is clear and in accordance with existing facts in the world of business, government and organizations. Public Relations carries out communication duties and utilizes communication aspects in every program and activity. Therefore, the strategy carried out by the public relations of the Surabaya City Satpol PP is to use social media, especially Instagram, as their means to improve the bad image of the Surabaya City Satpol PP to a positive one.

Keywords: Public Relations, Surabaya City Satpol PP, Instagram

KATA PENGANTAR

Dengan ucapan Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, keberkahan, serta hudaNya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi dengan judul "*Peran Humas Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Citra Melalui Instagram*" 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 penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara spiritual, secara langsung maupun tidak langsung Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang sudah membantu dalam proses ketika menyusun Laporan Tugas Akhir, kepada yang terhormat:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, taufik, hidayah, kekuatan serta kesehatan pada penulis sebelum memulai sampai sekarang sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
2. Seluruh Orang Tua yang penulis cintai, Bapak Indra Suryanto, Alm. Ibu Endang Agustini, Alm. Ibu Rini Puspitosari, Ibu Sri Nayuk dan keluarga besar yang sudah selalu memberikan dukungan langsung maupun secara spiritual, kepercayaan, material, hingga moral dan tidak henti-hentinya mendo'akan saya, menemani perjalanan studi saya ketika awal perkuliahan hingga proses pengerjaan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Hamim, S.Sos.,M.I.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi hingga selesai.
4. Bapak Wahyu Kuncoro, ST, M. Medkom selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi hingga selesai.
5. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya yang telah memberikan izin dan dukungan melakukan penelitian.
6. Kepala bidang Sumber Daya Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya selaku narasumber untuk penelitian ini yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian.

7. Staff Humas Satuan Polisi Pamong Praja Kora Surabaya Syadza Putri Ramadhana selaku narasumber untuk penelitian ini yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian.
8. Seluruh Civitas Akademika dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu kelancaran penelitian ini.
9. Saudara penulis, Afillah Firhansyah yang telah mendukung, membantu, dan menyemangati penulis untuk mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
10. Kekasih penulis yang bernama Tiffany Faizzah Dhiba yang telah dengan tulus membantu dan mendukung penulis untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih.
11. Seluruh teman-teman penulis Ilbram, Shinta, Novia, Insah, Amar yang telah saling membantu dan saling mendukung satu sama lain.
12. Seluruh teman-teman kaum halim sentosa yang telah membantu dan mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dan yang terakhir, terima kasih seluruh pihak terkait yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu, terima kasih untuk segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKIRPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Model Perencanaan Komunikasi Humas oleh Cutlip, Center, dan Broom	13
2.3 Definisi Konsep	14
2.3.1 Humas	14
2.3.1.1 Fungsi Humas	14
2.3.1.2 Tujuan Humas	14

2.3.1.3	Tugas Humas.....	15
2.3.2	Citra	16
2.3.3	Instagram.....	17
2.4	Kerangka Pemikiran	19
BAB III 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
3.4.1	Jenis Data (Primer dan Sekunder).....	22
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5	Teknik Analisis Data	23
3.6	Keabsahan Data	23
BAB IV HASIL PENELITIAN		25
4.1	Deskripsi Subjek dan Objek	25
4.1.1	Profil Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya.....	25
4.1.1.1	Sejarah Satuan Polisi Pamong Praja	25
4.1.1.2	Visi dan Misi Satuan Polisi Pamong Praja.....	25
4.1.1.3	Tugas, Pokok, dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya	26
4.1.1.4	Struktur Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya.....	26
4.2	Hasil dan Pembahasan	31
4.2.1	Penemuan Fakta (<i>Finding Fact</i>) Citra Awal Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya.....	31
4.2.2	Perencanaan (<i>Planning</i>) Strategi Humas Satpol PP dalam Meningkatkan Citra Satpol PP Kota Surabaya	35
4.2.3	Efektivitas Komunikasi (<i>Communication</i>) Humas Satpol PP dalam Meningkatkan Citra Satpol PP Kota Surabaya.....	39
4.2.4	Evaluasi (<i>Evaluation</i>) Humas Satpol PP dalam Strategi Meningkatkan	

Citra Satpol PP Kota Surabaya	43
BAB V PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Rekomendasi	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Satpol PP Kota Surabaya	27
Gambar 4.2 Tampilan Instagram Satpol PP Kota Surabaya.....	36
Gambar 4.3 Story Instagram Satpol PP Kota Surabaya melakukan Sosialisasi terhadap Warga Kota Surabaya.....	41
Gambar 4.4 Reels (Video Panjang) Satpol PP Kota Surabaya.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 3.1 Kriteria Informan Utama	22
Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia Satpol PP Kota Surabaya.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Guide Interview	49
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	51
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian	58
Lampiran 4 Kartu Bimbingan	60
Lampiran 5 Lembar Revisi Ujian Skripsi	62
Lampiran 5 Surat Keterangan Turnitin.....	65
Lampiran 6 Hasil Turnitin	66