



**STRATEGI HUMAS POLRES METRO BEKASI KOTA
DALAM MENINGKATKAN CITRA LEMBAGA
KEPOLISIAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu memperoleh Gelar Sarjana
dalam bidang Ilmu Komunikasi

Oleh

Yolanda Putri Hanisa

(41182037190152)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI SASTRA DAN BAHASA
UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI**

2023/1445 H

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi,



Yolanda Putri Hanisa

41182037190152

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Humas Polres Metro Bekasi Kota Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Kepolisian

Nama : Yolanda Putri Hanisa

NPM : 41182037190152

Konsentrasi : *Public Relations*

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian skripsi sebagai bagian prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra Dan Bahasa, Universitas Islam 45 Bekasi.

Bekasi, 08 Desember 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Skripsi



Winda Priyasari, S.Hum., M.Si

NRP 45.1.01.02.2012.016



Tin Hartini, M.Si

NRP 45.01.02.2016.001

LEMBAR PENGESAHAN



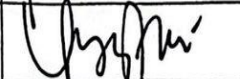
Penelitian yang berjudul : “Strategi Humas Polres Metro Bekasi Kota Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Kepolisian”

Hari : Kamis
Tanggal : 18 Januari 2024
Waktu : 11.00-12.00

Oleh

Nama : Yolanda Putri Hanisa
NPM : 41182037190152
Program Studi : Ilmu Komunikasi



DEWAN PENGUJI

Keterangan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Sidang	Winda Primasari, M. Si	
Penguji 1	Yudha Asmara Dwi Aksa, M. I. Kom	
Penguji 2	Tin Hartini, M. Si	

Bekasi, 18 Januari 2024

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Komunikasi,
Sastra dan Bahasa



Dr. Nuryadi, M.Hum

NRP 45.1.01.04.2010.012

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi



Winda Primasari, S.Hum., M.Si

NRP 45.1.01.02.2016.001

ABSTRAK

Universitas Islam 45 Bekasi
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa
2023

Yolanda Putri Hanisa

Strategi Humas Polres Metro Bekasi Kota Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Kepolisian.

Di bawah bimbingan Tin Hartini, M.Si

Penelitian ini membahas permasalahan pokok yang dibuat oleh oknum anggota kepolisian. Opini masyarakat menjadi negatif karena permasalahan tersebut yang membuat citra positif lembaga Polres Metro Bekasi kota menjadi menurun. Diperlukan keterlibatan humas untuk mengembangkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian, dengan tujuan mengatasi opini negatif masyarakat terhadap citra Polres Metro Bekasi Kota. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam. Teori utama dalam penelitian Humas Polres Metro Bekasi Kota yaitu konsep *4 steps Public Relations* menurut Camelia dapat disimpulkan bahwa terdapat unsur-unsur dalam 4 tahapan *public relations* yang berpengaruh terhadap citra positif Lembaga, karena unsur-unsur tersebut dapat mempengaruhi citra positif lembaga. Tujuan penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui strategi Humas Polres Bekasi Kota dalam Meningkatkan citra positif lembaga. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah strategi *4 Steps Public Relations*, Humas Polres Metro Bekasi Kota dalam meningkatkan citra positif, Humas Polres Metro Bekasi Kota telah melaksanakan perannya dalam hal meningkatkan citra positif lembaga kepolisian dengan baik.

Kata Kunci: *Public Relations*, Lembaga kepolisian, Citra

ABSTRACT

*Universitas Islam 45 Bekasi
Study of Communication Science
Faculty of Communications, Literature and Language
2023*

Yolanda Putri Hanisa

Bekasi City Metro Police Public Relations Strategy in Improving the Image of the Police Institution.

Under the guidance of Tin Hartini, M.Si,

This research discusses the main problems created by individual members of the police. Public opinion has become negative because of this problem which has caused the positive image of the Bekasi City Metro Police to decline. Public relations involvement is needed to rebuild public trust in the police, with the aim of overcoming negative public opinion regarding the image of the Bekasi City Metro Police. The research uses a qualitative approach through case studies with observations through personal interviews. The main theory in Bekasi City Metro Police Public Relations research, namely 4 steps of Public Relations according to Camelia, can be concluded that there are elements in the 4 stages of public relations that influence the positive image of the institution, because these elements can influence the positive image of the institution. The aim of this research is to determine the Public Relations strategy of the Bekasi City Police in improving the positive image of the institution. The results obtained from this research are the 4 Steps Public Relations strategy, Public Relations of the Bekasi City Metro Police in improving a positive image. Public Relations of the Bekasi City Metro Police has carried out its role in improving the positive image of the police institution well.

Keywords: Public Relations, Public Relations Polers Metro Bekasi City, Image

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Strategi Humas Polres Bekasi Kota Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Kepolisian’.

Dalam penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Universitas Islam “45” Bekasi. Peneliti menyadari tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak secara langsung, maupun tidak langsung. Oleh karena ini dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Universitas Islam 45 Kota Bekasi Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa sebagai tempat mencari ilmu dan mengembangkan kemampuan yang penulis miliki pada Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi *Public Relations*.
2. Bapak Dr. Nuryadi M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa Universitas Islam 45 Bekasi,
3. Ibu Winda Primasari, S.Hum., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi & Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi kritik, masukan sekaligus semangat selama menyusun skripsi ini.
4. Kedua orang tua saya dan juga keluarga besar atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan serta motivasi yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
5. Kompol. Erna Ruswing Andari selaku Kepala Seksi Humas Polres Metro Bekasi Kota yang sudah menerima dan mengizinkan penulis melaksanakan Praktik

Profesi di Humas Polres Metro Bekasi Kota, sehingga dapat mempermudah pra penelitian penulis.

6. Kepada rekan-rekan seperjuangan semuanya, mahasiswa/i prodi Ilmu Komunikasi, UNISMA Bekasi, angkatan 2019.
7. Kepada diri sendiri yang sudah berjuang dan tidak menyerah dalam menyelesaikan tanggung jawabnya dalam menempuh jenjang pendidikan Sarjana Ilmu Komunikasi.
8. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Terima kasih.

Bekasi, 28 Mei 2023

Peneliti



Yolanda Putri Hanisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	ixii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSAKA.....	6
2.1. Rujukan Penelitian Terdahulu	6
2.1.1. Penelitian Ubaidir Rahman Bahai, Berjudul Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian Di Ponorogo (2022).....	6
2.1.2. Penelitian Reyhan Noer Oktavianti dan Prudensius Maring, Berjudul Peran Humas Polres Metro Jakarta Selatan Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian Melalui Instagram (2021).	7
2.1.3. Penelitian RopiRidend, Berjudul Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Polsek Jangkat Kabupaten Merangin (2021).....	8
2.1.4. Penelitian Yasmin Balqis Awwaliyah Purnomo dan Teguh Priyo Sadono, Berjudul Strategi Komunikasi Humas Polda Jatim Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Kepolisian (2022).....	9
2.1.5. Persamaan Dan Perbedaan.....	10
2.2. Kerangka Teori.....	12
2.2.1. <i>Public Relations</i>	12
2.2.2. Fungsi <i>Public relations</i>	13
2.2.3. <i>4 Steps Public Relations</i>	13
2.2.4. Humas Pemerintah	15

2.2.5. Citra	20
2.2.6. Proses Pembentukan Citra	20
2.3. Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Jenis Penelitian	23
3.2. Unit Analisis.....	23
3.2.1. Key Informan	23
3.2.2. Informan	24
3.3. Teknik Pengumpulan Data	25
3.4. Definisi Konseptual	27
3.5. Teknik Analisis Data	30
3.6. Keabsahan Data	31
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Polres Metro Bekasi memecat dengan tidak hormat seorang polisi berinisial X terjerat kasus narkoba. (Sumber: Detik.com).....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Polres Metro Bekasi Kota.....	35
Gambar 4.2 Logo Polres Metro Bekasi Kota	37
Gambar 4.3 Logo Divisi Humas	39
Gambar 4.4 Opini Negatif Melalui Komentar Instagram	45
Gambar 4.5 Program Jumat Curhat Polres Metro Bekasi Kota.....	46
Gambar 4.6 Hasil Pertanyaan Masyarakat Kepada Polres Metro Bekasi Kota.....	47
Gambar 4.7 Kerja Sama Divisi Humas dengan pihak RT/RW	50
Gambar 4.8 Program Jumat Curhat Polres.....	52
Gambar 4.9 Program SIM Keliling.....	53
Gambar 4.10 Program SKCK dimall Pelayanan Publik	53
Gambar 4.11 Hasil Survei Program yang dijalankan Humas.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Persamaan Dan Perbedaan Penelitian.....	10
--	----