



**STRATEGI HUMAS POLRES METRO BEKASI DALAM
MENINGKATKAN CITRA INSTITUSI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
Gelara Sarjana dalam Bidang Studi Ilmu Komunikasi

Oleh

Dhimas Eka Kushayandi

(41182037200043)

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

2024 M / 1446 H

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

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, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 18 Januari 2024



Dhimas Eka Kushayandi

41182037200043

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Humas Polres Metro Bekasi Dalam
Meningkatkan Citra Institusi

Nama : Dhimas Eka Kushayandi

NPM : 41182037200043

Konsentrasi : *Public Relations*

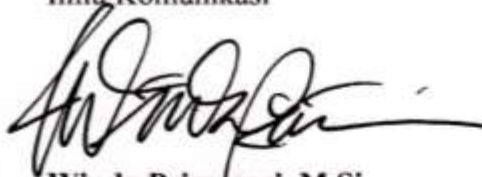
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Komunikasi, Sastra dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapatkan persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang 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, 05 Juli 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Winda Primasari, M.Si
NRP.45.1.01.02.2012.015

Menyetujui,
Dosen Pembimbing
Skripsi



Tin Hartini, S.Ag. M.Si
NRP: 45.1.01.02.2016.001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Strategi Humas Polres Metro Bekasi Dalam Meningkatkan Citra Institusi” telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 12 Juli 2024

Waktu : 16.00– 17.00 WIB

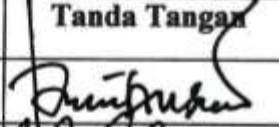
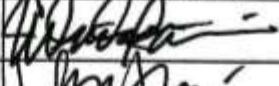
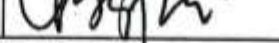
Oleh

Nama : Dhimas Eka Kushayandi

NPM : 41182037200043

Program Studi : Ilmu Komunikasi

DEWAN PENGUJI

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

Bekasi, 29 Juli 2024

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa


Dr. Nuryadi, M.Hum

NRP: 45.1.01.04.2010.012

Menyetujui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


Winda Primasari, M.Si

NRP: 45.1.01.02.2012.016

ABSTRAK

Program Studi Ilmu
Komunikasi
Fakultas Komunikasi,
Sastra, dan Bahasa
2024

Dhimas Eka Kushayandi, 41182037200043
Strategi Humas Polres Metro Bekasi dalam Meningkatkan Citra Institusi
Di bawah bimbingan Tin Hartini, S.Ag., M.Si.
178 halaman skripsi, 14 halaman romawi 1 daftar tabel, 2 daftar gambar

Berangkat dari masalah kepercayaan publik yang menurun terhadap Lembaga Kepolisian Republik Indonesia (Polri) akibat kasus yang melibatkan oknum anggotanya sepanjang tahun 2023, Divisi Humas Polri bekerja keras meningkatkan citranya sebagai lembaga penegak hukum, di Kabupaten Bekasi, peran ini diemban oleh Humas Polres Metro Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan teori PENCILS yang digagas Thomas L. Harris berupa (*publications, events, news, community involvement, inform or image, lobbying and negotiating, social responsibility*). Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan strategi Humas Polres Metro Bekasi dalam meningkatkan citra institusi terbukti efektif melalui pendekatan PENCILS, peneliti menemukan langkah publikasi yang inovatif menciptakan berbagai program yang efektif menarik perhatian publik seperti Komik Polisi, serial Mang Kasi dan menciptakan terobosan untuk keamanan siber melalui patroli *cyber*. Kemudian gelaran acara yang melibatkan masyarakat dari berbagai aspek sosial dan budaya, proses pemberitaan yang kredibel, pemberdayaan komunitas dengan Pokja Wartawan yang saling menguntungkan dalam diseminasi konten, peraihan prestasi yang mengesankan di bidang kehumasan, praktik lobi dan negosiasi yang efektif melalui program preemtif, serta tanggung jawab sosial yang konsisten untuk internal dan eksternal, menunjukkan bahwa Humas Polres Metro Bekasi cukup berhasil meningkatkan citra Institusi Polri.

Kata Kunci: Teori PENCILS, Strategi *Public Relations*, Citra

ABSTRACT

University of Islamic 45 Bekasi
Communication Study Program
Departement of Communication
2024

Dhimas Eka Kushayandi, 41182037200043

*Public Relations Strategy of Bekasi Metro Police in Improving Institutional Image
Under the guidance of Tin Hartini, S.Ag., M. Si.*

178 pages of thesis, 14 pages of roman 1 lists of tables, 2 lists Images

Departing from the problem of declining public trust in the Indonesian National Police (Polri) due to cases involving unscrupulous members throughout 2023, the Polri Public Relations Division worked hard to improve its image as a law enforcement agency, in Bekasi Regency, this role was carried out by the Bekasi Metro Police Public Relations. The strategy was measured using the PENCILS theory initiated by Thomas L. Harris in the form of (publications, events, news, community involvement, inform or image, lobbying and negotiating, social responsibility). Based on the results of the study, overall the Bekasi Metro Police Public Relations strategy in improving the institution's image has proven to be effective through the PENCILS approach, researchers found innovative publication steps that created various programmes that effectively attracted public attention such as the Police Comic and the Mang Kasi series and created a breakthrough for cybersecurity through cyber patrols but still has a record, namely the lack of content diversification, then events that involve the community from various social and cultural aspects, credible reporting process but lacks the human resources of the Polsek, community empowerment with the Journalist Working Group that is mutually beneficial in content dissemination, impressive achievements in the field of public relations, effective lobbying and negotiation practices through preemptive programmes, and consistent social responsibility for internal and external, showing that the Bekasi Metro Police Public Relations is quite successful in improving the image of the Police Institution.

Keywords: PENCILS Theory, Public Relations Strategy, Image

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran 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 Metro Bekasi Dalam Meningkatkan Citra Lembaga”.

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 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.
3. Ibu Winda Primasari M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Tin Hartini, S.Ag, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi kritik, masukan sekaligus semangat selama menyusun skripsi ini.
5. Dosen dan Staff Tata Usaha Studi Ilmu Komunikasi atas ilmu dan informasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
6. Ajun Komisaris Polisi Akhmadi, S.H Kasi Humas Polres Metro Bekasi

7. Aipda Octafiyanto Wijaya selaku Kepala Penerangan Masyarakat Humas Polres Metro Bekasi
8. Ipda Vicky Widiyatmoko selaku Kepala Pengolahan Informasi dan Dokumentasi Humas Polres Metro Bekasi
9. Brigadir Rizki Hidayatullah yang senantiasa mengayomi sepenuh hati selama proses pencarian data untuk kebutuhan penelitian.
10. Bripda Eman, Bripda Akhdzan, Brigadir Rizki Purnomo, Briptu Yufri, Fahri, Briptu Ajat, Briptu Sulthan, Anzahry, Briptu Misumbi, Syahrul, dan selaku bagian dari keluarga Humas Polres Metro Bekasi.
11. Eman Kushayandi dan Yeni Supriany selaku kedua orangtua penulis yang selalu memberikan dukungan dan do'a terbaik untuk putra pertamanya.
12. Kepada rekan-rekan seperjuangan, mahasiswa/i program studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam 45 Bekasi, Angkatan 2020
13. Kepada penulis sendiri yang sudah berjuang menyelesaikan tanggung jawabnya dalam menempuh pendidikan Sarjana Ilmu Komunikasi.
14. Terimakasih kepada Vidya Zalsana Dilla yang telah mendukung secara mental peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bekasi, 05 Februari 2024
Peneliti



Dhimas Eka Kushayandi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Rujukan Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Pengelolaan Media Instagram Polres Tulungagung Sebagai Sarana Membangun Citra Positif Lembaga	9
2.1.2 Strategi Humas PT Surveyor Indonesia Dalam Membentuk Citra Perusahaan Melalui Media Sosial Instagram	10
2.1.3 <i>Building Company Image and Trust of Prospective Hajj and Umrah Pilgrims Through Public Relations Strategies</i>	11
2.1.4 Strategi Komunikasi Humas Polda Jatim Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Kepolisian.....	11
2.2 Kerangka Teori.....	15

2.2.1	<i>Government Public Relations (GPR)</i>	15
2.2.1.1	Peran dan Tugas <i>Government Public Relations</i>	16
2.2.1.2	Fungsi <i>Government Public Relations</i>	17
2.2.2	Strategi	18
2.2.3	Teori PENCILS	19
2.2.3.	<i>Cyber Public Relations (EPR)</i>	24
2.2.4.	<i>Media Online</i>	24
2.2.5.	Citra	27
2.3.	Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1.	Metode Penelitian	30
3.2.	Unit Analisis	30
3.2.1	Key Informan	31
3.2.2	Informan	31
3.3	Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.1	Data Primer	32
3.3.2	Data Sekunder	33
3.4	Teknik Analisis Data	33
3.5	Definisi Konseptual	35
3.6	Keabsahan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1	Polres Metro Bekasi	37
4.1.2	Sejarah Singkat Humas Polri	39
4.1.3	Logo Instansi	40
4.1.4	Makna Logo	40
4.1.5	Visi & Misi Divisi Humas Polri	42

4.1.6 Struktur Organisasi Humas Polres Metro Bekasi	43
4.1.7 Gambaran Umum Seksi Humas Polres Metro Bekasi	43
4.2 Profil Informan dan Key Informan	45
4.2.1 Profil Informan	45
4.2.2 Profil Key Informan	46
4.3 Hasil Penelitian	47
4.3.1 <i>Publications</i> (Publikasi)	47
4.3.2 <i>Event</i> (Acara)	91
4.3.3 <i>News</i> (Berita)	97
4.3.4 <i>Community Involvement</i> (Pemberdayaan Komunitas)	109
4.3.5 <i>Inform of Image</i> (Pemberitahuan Capaian)	112
4.3.5 <i>Lobby and Negoitating</i> (Lobi dan Negoisasi)	115
4.3.6 <i>Social Responsibility</i> (Tanggungjawab Sosial)	118
4.3.7 Pembahasan	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	128
5.1 Kesimpulan	128
5.2 Saran	131
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Presentase Kepercayaan Masyarakat Indonesia Terhadap Lembaga Penegak Hukum	2
Gambar 1.2 Komentar Negatif Pada Kolom Komentar Instagram	4
Gambar 1.3 Komentar Negatif Pada Kolom Komentar Instagram	5
Gambar 1.4 Kasus Bos Ajak Karyawati Untuk “Staycation” Dengan Modus Perpanjang Kontrak.....	6
Gambar 1.5 Tanggapan Negatif Masyarakat Pada Kasus “Staycation”.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4. 1 Kantor Humas Polres Metro Bekasi.....	37
Gambar 4. 2 Logo Humas Polri	40
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Seksi Humas Polres Metro Bekasi	43
Gambar 4. 4 Grup Whatsapp Patroli Cyber	49
Gambar 4. 5 Publikasi Prevetif Humas Polres Metro Bekasi	50
Gambar 4. 6 Humas Melakukan Peliputan Kegiatan Polisi Sahabat Anak.....	52
Gambar 4. 7 Infografis Bahaya Judi Online.....	54
Gambar 4. 8 Konferensi Pers Ungkap Kasus Polres Metro Bekasi	57
Gambar 4. 9 Pemusnahan Minuman Keras.....	58
Gambar 4. 10 Polres Metro Bekasi Musnahkan 17,123 KG Ganja	59
Gambar 4. 11 Akun Facebook Resmi Humas Polres Metro Bekasi	60
Gambar 4. 12 Akun Instagram Resmi Humas Polres Metro Bekasi	61
Gambar 4. 13 Akun X Resmi Humas Polres Metro Bekasi	61
Gambar 4. 14 Akun Youtube Resmi Humas Polres Metro Bekasi	62
Gambar 4. 15 Media Mainstream Humas Polres Metro Bekasi	62
Gambar 4. 16 Media Mainstream Tribrata News Polres Metro Bekasi.....	62
Gambar 4. 17 Analitik Jangkauan Pemirsa Instagram @humaspolresmetrobekasi	66
Gambar 4. 18 Analitik Jangkauan Pemirsa Facebook Humas Polres Metro Bekasi.....	67
Gambar 4. 19 Analitik Jangkauan Pemirsa Youtube Humas Polres Metro Bekasi.....	68
Gambar 4. 20 Respon Pelayanan Publik SIM Polrestro Bekasi	71
Gambar 4. 21 Gambar 4. 20 Respon Pelayanan Publik SKCK Polrestro Bekasi	72
Gambar 4. 22 Respon Aduan Masyarakat Polrestro Bekasi	73
Gambar 4. 23 Swimlane Alur Publikasi Online Humas Polres Metro Bekasi Sumber : Arsip Humas Polres Metro Bekasi, 2023	75
Gambar 4. 24 Whatsapp Grup Viralisasi Restro Bekasi Untuk Diseminasi Konten Bidhumas Kepada Polsek jajaran Polres Metro Bekasi	81

Gambar 4. 25 Maskot Mamang Kader Presisi Dari Kabupaten Bekasi (Mang Kasi)	83
Gambar 4. 26 Mang Kasi Saat Memberikan Imbauan Kamtibmas	83
Gambar 4. 27 Video Imbauan "Pesen Mang Kasi Agar Terhindar Dari Kebakaran"	85
Gambar 4. 28 Komik Polisi.....	87
Gambar 4. 29 Komentar Positif Postingan Komik Polisi	88
Gambar 4. 30 Gear Dokumentasi Milik Humas Polrestro Bekasi	90
Gambar 4. 31 Bhayangkara Bekasi Run 2024	93
Gambar 4. 32 Nobar Timnas Bersama Masyarakat Di Mapolrestro Bekasi.....	93
Gambar 4. 33 Key Informan Rizki Fauzi Ikut Dalam Nobar Timnas.....	94
Gambar 4. 34 Acara Budaya Nonton Wayang Virtual Bersama Masyarakat....	95
Gambar 4. 35 Key Informan Hedi Nurhandika Membuat Konten Dalam Acara Seminar Anti Hoax.....	96
Gambar 4. 36 Santunan Anak Yatim Polres Metro Bekasi.....	96
Gambar 4. 37 Bazar Sembako Murah Polres Metro Bekasi X Rasa.....	97
Gambar 4. 38 Grup Whatsapp QC Humas Polres Metro Bekasi	98
Gambar 4. 39 Media Bayangan Humas Polres Metro Bekasi.....	100
Gambar 4. 40 Alur Diseminasi Berita Melalui Sistem Pengelolaan Informasi Terpadu	100
Gambar 4. 41 Foto Kegiatan Laporan Situasi (Lapsit) Buram	102
Gambar 4. 42 Pokja Wartawan Presisi Polres Metro Bekasi	111
Gambar 4. 43 Grup Whatsapp Pokja Wartawan Polres Metro Bekasi	111
Gambar 4. 44 Piagam Penghargaan Untuk Kapolres Sebagai Forkopimda Teraktif Bermedia Sosial.....	112
Gambar 4. 45 Penghargaan Humas Pengelolaaan Media Sosial Instansi Terbaik	113
Gambar 4. 46 Publikasi Kegiatan Jumat Curhat Polres Metro Bekasi	116
Gambar 4. 47 Bakti Sosial Bersama Tzu Chi Operasi Katarak Gratis.....	120
Gambar 4. 48 Bantuan Alata Bantu Disabilitas Ke Sekolah Luar Biasa	120
Gambar 4. 49 Pelatihan Personel Bersama Damkar	121
Gambar 4. 50 Pemberian Air Bersih	121
Gambar 4. 51 Hambatan & Upaya Strategi Dalam Publikasi	123
Gambar 4. 52 Wawancara Bersama Key Informan Syahrul Gunawan.....	137
Gambar 4. 53 Wawancara Bersama Key Informan Rizki Fauzi	137
Gambar 4. 54 Wawancara Bersama Key Informan Hedi Nurhandika.....	137
Gambar 4. 55 Wawancara Bersama Informan Rizki Hidayat.....	138
Gambar 4. 56 Wawancara Bersama Key Informan Ipda Vicky.....	138
Gambar 4. 57 Wawancara Bersama Aipda Octafiyanto	138

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4. 1 Satuan Polsek Jajaran Polrestro Bekasi	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Cek Turnitin	139
-------------------------------------	-----

Strategi Humas Polres Metro Bekasi dalam Meningkatkan Citra Institusi PRINT.pdf

ORIGINALITY REPORT

14%	13%	4%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	1%
3	repository.unwira.ac.id Internet Source	1%
4	digilib.unila.ac.id Internet Source	1%
5	repository.umj.ac.id Internet Source	1%
6	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
7	direktorikantorpolisi.wordpress.com Internet Source	<1%
8	123dok.com Internet Source	<1%

e-journal.metrouniv.ac.id