



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI IMAGE RESTORATION HUMAS
MABES POLRI DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA
MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@DIVISIHUMASPOLRI (KASUS PADA PEMBERITAAN
NEGATIF POLISI PUNGLI)**

SKRIPSI

**Mohamad Rafly
203516516184**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

JAKARTA

2023



NATIONAL UNIVERSITY

**COMMUNICATION STRATEGY OF IMAGE RESTORATION
PUBLIC RELATIONS OF THE POLICE HEADQUARTERS IN
MAINTAINING IMAGE THROUGH SOSIAL MEDIA
INSTAGRAM @DIVISIHUMASPOLRI (CASE ON NEGATIVE
NEWS OF POLICE EXTORTION)**

THESIS

Submitted to fulfill part of the requirements to obtain a Bachelor of
Communication Science (S.I. Kom) Degree

**Mohamad Rafly
203516516184**

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE

JAKARTA

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI IMAGE RESTORATION HUMAS
MABES POLRI DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA
MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@DIVISIHUMASPOLRI (KASUS PADA PEMBERITAAN
NEGATIF POLISI PUNGLI)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk memenuhi Sebagian dari syarat guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I. Kom)

**Mohamad Rafly
203516516184**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
JAKARTA
Januari 2024**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Mohamad Rafly
NPM : 203516516184
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI IMAGE RESTORATION
HUMAS MABES POLRI DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA MELALUI MEDIA
SOSIAL INSTAGRAM @DIVISIHUMASPOLRI
(KASUS PADA PEMBERITAAN NEGATIF POLISI
PUNGLI)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan,

Jakarta, 28 Februari 2024

Dosen Pembimbing,

Dekan


Dr. Anita Rosana, B.A., M.A.


Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Mohamad Rafly

NPM : 203516516184

Program Studi: Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Image Restoration Humas Mabes Polri dalam Mempertahankan Citra Melalui Media Sosial Instagram @divisihumaspolri (Kasus Pada Pemberitaan Negatif Polisi Pungli)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang :Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si. ()

Pembimbing :Dr. Anita Rosana, B.A., MA. ()

Penguji 2 :Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal 5/3/2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Mohamad Rafly
Nomor Induk Mahasiswa : 2174091205021001 / NPM (203516516184)
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI IMAGE RESTORATION
HUMAS MABES POIRI DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA MELALUI
MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @DIVISI HUMAS POIRI (KASUS PADA PEMBELITAN
N NEGATIF POLISI PUNGLI)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 26 Februari 2024, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 4 Maret 2024

Ketua Sidang : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si
Penguji I : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si
Penguji II : Dr. Anita Rosana, B.A., M.A.

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : MOHAMAD RAFLY
NPM : 203516516184
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relation
Tanggal Sidang : 26 Februari 2024

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Strategi komunikasi Image Restoration Humas Mabes Polri dalam Mempertahankan Citra melalui media sosial Instagram @divisihumas Polri (Studi Kasus Pada Pemberitaan Negatif Polisi Pungli)

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

Communication Strategy of Image Restoration Public Relation of the Police Headquarters in Maintaining Image Through Sosial Media Instagram @divisihumaspolri (Case on Negative News of Police Exortion)

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL :	TGL :
		



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMUPOLITIK
JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohamad Rafly
NPM : 203516516184
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Image Restoration Humas
Mabes Polri dalam Mempertahankan Citra Melalui
Media Sosial Instagram @divisihumaspolri (Kasus
Pada Pemberitaan Negatif Polisi Pungli)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri, saya tidak mencantumkan tanpa bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyampaian dari ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian Pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 31 Januari, 2023



Universitas Nasional



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023../2024.

Nama Mahasiswa : MOHAMAD RAFIY
No. Pokok : 2035161516184
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi / Public Relation
Tempat Tgl. Lahir : Jakarta, 12-05-2002
Alamat Rumah : Jl. Warung Siah No. 16, Rt. 02, Rw. 05, Kel. Ciganjur
Kecamatan Jagakarsa
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
HP : 089696362530
Alamat Kantor : -
E-mail : mohammadrafiy314@gmail.com

Jakarta, 3 Maret 2024

Alumni,

MOHAMAD RAFIY

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tidak ada kendala. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Saya menyadari bahwa, tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

- 1) Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional
- 2) Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
- 3) Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M. Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bidang Administrasi Akademik dan Keuangan
- 4) Dr. Angga Sulaiman, S.I.P., M. Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Manusia.
- 5) Djujur Luciana R., S. Sos M. Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
- 6) Dr. Anita Rosana, B.A., M.A. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
- 7) Bapak Ida Bagus Made Yuda Widyantika selaku Humas Mabes Polri Jakarta Selatan bagian media sosial yang telah banyak membantu saya dalam memperoleh berbagai data yang diperlukan.
- 8) Bapak Sigit Satriadi, Ibu Molizah Olifah, Bapak Satria Bagus Wicaksu, Bapak Ridho Ilahi selaku Humas dari berbagai bagian lain telah membantu banyak saya dalam memberikan data yang saya perlukan.
- 9) Orang tua saya Bapak Ramli Tanjung dan Ibu Mardiaty kemudian Saudra - saudara saya serta keluarga besar saya yang telah sangat banyak memberikan doa serta dukungannya kepada penulis baik secara moril maupun materil

sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dukungan tersebut sangat berharga bagi penulis untuk lebih giat dalam menyelesaikan penelitian.

10) Adiva Sasmi Oktavia, Muhamad Hafiz Mulya, Yoga Pramudiya, Sebagai teman Band saya yang sudah sangat membantu dalam memberikan motivasi kepada saya untuk terus semangat dalam melakukan penelitian.

11) Elkana Fernando Simamora, Nanda Septy Trimariani, Salwa Nabila, Jihan Azahri, Ilham Nur Assyifah, Valdy Sena, Annaku Khalid Fattah, Yoga Dwi Saputra, Anjas Dwi Sutanto, Erlan Fahriza, Finka Afrilianti, Rahma Agustriani sebagai Sahabat dan teman diskusi yang telah banyak membantu serta memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi inspirasi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 31 Januari 2024



Mohamad Rafly

ABSTRAK

Nama : Mohamad Rafly
Nomor Pokok Mahasiswa : 203516516184
Judul : Strategi Komunikasi Image Restoration Humas
Mabes Polri dalam Mempertahankan Citra

Melalui Media Sosial Instagram

@divisihumaspolri (Kasus Pada Polisi Pungli)

Pembimbing : Dr. Anita Rosana, B.A., M.A.

Penelitian ini membahas peran Humas Mabes Polri dalam menangani pemberitaan negatif di media sosial, khususnya di Instagram, terkait kasus Polisi Pungli. Pungli merupakan bentuk korupsi yang merugikan masyarakat, sering menjadi topik utama dalam berita sosial media. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Komunikasi Image Restoration yang dilakukan oleh Humas Mabes Polri memiliki peran penting dalam memperbaiki citra negatif kepolisian terkait kasus polisi pungli di media sosial Instagram. Meskipun berhasil dalam beberapa aspek, strategi tersebut dinilai belum mencapai tingkat optimal. Melalui akun Instagram @divisihumaspolri, Humas Polri terus berupaya untuk menanggapi dan merespons pemberitaan negatif agar citra buruk polisi tidak terus tercemar. Strategi Komunikasi Image Restoration ini didasarkan pada upaya Humas Mabes Polri untuk memberikan alternatif jawaban mengenai kebenaran pemberitaan yang beredar di media sosial terkait polisi pungli. Tujuannya adalah memastikan bahwa citra Polri, khususnya di Instagram, tetap terjaga dan tidak terpengaruh secara negatif oleh pemberitaan yang buruk di media sosial.

Kata Kunci: Strategi Image Restoration, Media Sosial, Humas Polri, Pemberitaan Negatif

ABSTRACT

Name : Mohamad Rafly

Student Identification Number : 203516516184

Title : Communication Strategy of Image Restoration
Public Relations of the Police Headquarters in
Maintaining Image Through Sosial Media
Instagram @divisihumaspolri (Case on
Negative News of Police Extortion)

Advisor : Dr. Anita Rosana, B.A., M.A.

This research discusses the role of Public Relations of the South Jakarta Police Headquarters in handling negative news on social media, especially on Instagram, related to the case of extortion police. Extortion is a form of corruption that harms the community, often becoming the main topic in social media news. This research uses a qualitative method with a descriptive and case study approach. The results showed that the Image Restoration Communication Strategy carried out by the Public Relations of the National Police Headquarters has an important role in improving the negative image of the police related to the extortion police case on Instagram social media. Although successful in several aspects, the strategy is considered not to have reached the optimal level. Through the Instagram account @divisihumaspolri, Polri Public Relations continues to try to respond and respond to negative news so that the bad image of the police does not continue to be polluted. This communication strategy is based on Polri Headquarters' PR efforts to provide alternative answers regarding the truth of news circulating on social media related to extortion police. The aim is to ensure that Polri's image, especially on Instagram, is maintained and not negatively affected by bad news on social media.

Keywords: Strategy image restoration, Social Media, Police Public Relations, Negative News

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu yang relevan	10
2.2 Kajian Pustaka.....	13
2.2.1. Hubungan Masyarakat	13
2.2.2. Mabas Polri	14
2.2.2.1. Humas Mabas Polri.....	14
2.2.3. Pengertian Strategi.....	14
2.2.4. Pengertian Komunikasi.....	16
2.2.5. Strategi Komunikasi	16
2.2.5.1. Konsep Teori Image Restoration.....	17
2.2.6. Media Sosial	20
2.2.6.1. Pengertian Media Sosial	20
2.2.6.2. Karakter Media Sosial	20
2.2.7. Instagram.....	21

2.2.7.1.	Fitur-Fitur Instagram	22
2.2.8.	Pemberitaan Negatif	23
2.3	Kerangka Pemikiran	24
BAB III	25
METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1	Pendekatan Penelitian	25
3.2	Paradigma Penelitian	26
3.3	Metode Penelitian	27
3.4	Penentuan Informan	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data	29
3.6	Teknik Keabsahan Data	31
3.7	Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	32
3.8	Lokasi dan Jadwal Penelitian	32
3.8.1.	Lokasi Penelitian	32
3.8.2.	Jadwal Penelitian	32
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian Mabes Polri	34
4.1.1	Struktur Organisasi Tingkat Mabes	35
4.1.2	Divisi Hubungan Masyarakat (Humas)	36
4.1.3	Visi Misi Hubungan Masyarakat (Humas Polri)	38
4.2	Gambaran Hasil Observasi	39
4.2.1	Lingkungan Kerja Divisi Hubungan Masyarakat Polri	39
4.2.2	Profil Media Sosial Instagram @divisihumaspolri	40
4.2.3	Postingan Instagram @divisihumaspolri terkait penanganan pemberitaan negatif di media sosial	41
4.3	Profil Informan	42
4.4	Hasil Penelitian	49
4.4.1.	Analisis Pada Strategi Komunikasi Humas Mabes Polri dalam menangani pemberitaan negatif di akun media sosial Instagram @divisihumaspolri terkait polisi pungli	49

4.4.2.	Analisis pada element teori image restoration yang digunakan humas dalam menangani pemberitaan negatif terkait polisi pungli di media sosial Instagram @divisihumaspolri	53
4.4.2.1.	Denial.....	53
4.4.2.2.	Evasion of Responsibility	57
4.4.2.3.	Reducing the offensivness	60
4.4.2.4.	Tindakan Korektif	63
4.4.2.5.	Mortification	66
4.4.2.6.	Tantangan dan Harapan Hubungan Masyarakat Polri.....	69
4.5	Hasil Pembahasan.....	70
BAB V	76
PENUTUP	76
5.1.	Kesimpulan.....	76
5.2.	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Aktif Media Sosial di Indonesia.	3
Gambar 1.2 Berikut Akun Sosial Media yang memberitakan terkait kepolisian yang melakukan aksi pungli (pungutan liar).....	4
Gambar 1.3 Berikut Akun Sosial Media yang memberitakan terkait Kepolisian yang melakukan aksi Pungli (Pungutan Liar).....	5
Gambar 4.1 Gedung Mabes Polri	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Tingkat Mabes	35
Gambar 4.3 Logo Divisi Humas Polri	37
Gambar 4.4 Visi dan Misi Humas Polri.....	38
Gambar 4.5 Instagram @divisihumaspolri	40
Gambar 4.6 Penanganan Pemberitaan Negatif @divisihumaspolri.....	41
Gambar 4.7 Informan Kunci Foto Bapak ida Bagus	43
Gambar 4.8 Informan umum Foto Bapak Sigit	44
Gambar 4.9 Informan umum Bapak Satria Bagus	45
Gambar 4.10 Informan umum Ibu Molizah Olifah	46
Gambar 4.11 Informan umum	47
Gambar 4.12 Mengingatkan kepada masyarakat terhadap pemberitaan yang beredar di medsos.....	55
Gambar 4. 13 Analisis Pemberitaan Negatif yang di Unggah oleh Media Sosial Instagram @divisihumaspolri.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Nama-nama Informan Kunci	29
Tabel 3.2 Nama-nama Informan Umum	29
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 4.1 Biodata Informan.....	48

