



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLRES METRO
JAKARTA TIMUR DALAM MEMPERBAIKI CITRA DI
MASYARAKAT MELALUI KEGIATAN BANTUAN SOSIAL**

SKRIPSI

THERESIA LIANI OLGA CLAUDIA

213516516185

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLRES METRO
JAKARTA TIMUR DALAM MEMPERBAIKI CITRA DI
MASYARAKAT MELALUI KEGIATAN BANTUAN SOSIAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)

THERESIA LIANI OLGA CLAUDIA

213516516185

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2025



NATIONAL UNIVERSITY

PUBLIC RELATIONS COMMUNICATION

STRATEGY OF THE EAST JAKARTA METROPOLITAN

POLICE IN IMPROVING ITS IMAGE IN THE COMMUNITY

THROUGH SOCIAL ASSISTANCE ACTIVITIES.

THESIS

Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor of Communications
(S.I.kom)

THERESIA LIANI OLGA CLAUDIA

213516516185

COMMUNICATION SCIENCE

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

NATIONAL UNIVERSITY

2025

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Theresia Liani Olga Claudia

NPM : 213516516185

Prodi, Kekhususan : Ilmu Komunikasi, *Public Relations* (Hubungan Masyarakat)

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas Polres Metro Jakarta Timur Dalam
Memperbaiki Citra Di Masyarakat Melalui Kegiatan Bantuan
Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya, atau Sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa skripsi tersebut merupakan hasil plagiat, atau tidak disusun melalui prosedur yang telah ditentukan atau tidak memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam berita acara ujian skripsi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 6 Februari 2025



Theresia Liani Olga Claudia



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Theresia Liani Olga Claudia

NPM : 213516516185

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLRES
METRO JAKARTA TIMUR DALAM
MEMPERBAIKI CITRA DI MASYARAKAT
MELALUI KEGIATAN BANTUAN SOSIAL

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 diujikan

Jakarta, Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Djujur Luciana R., S.Sos., M.Si.

PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Theresia Liani Olga Claudia

NPM : 213516516185

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLRES
METRO JAKARTA TIMUR DALAM
MEMPERBAIKI CITRA DI MASYARAKAT
MELALUI KEGIATAN BANTUAN SOSIAL

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, 25 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ernawati Chotim., M.Si.

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Theresia Liani Olga Claudia
NPM : 213516516185
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLRES METRO JAKARTA
TIMUR DALAM MEMPERBAIKI CITRA DI MASYARAKAT MELALUI
KEGIATAN BANTUAN SOSIAL

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana 19 Febuari 2025 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

1. Ketua Sidang : Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si.

2. Pembimbing : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si

3. Penguji I : Prof. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

4. Penguji II : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal: 19 Febuari 2025

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Theresia Liani Olga Claudia
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516185
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas Polres Metro Jakarta Timur
Dalam Memperbaiki Citra Di Masyarakat Melalui Kegiatan Bantuan Sosial

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 19 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 25 Februari 2025

Ketua Sidang : Djudjur Luciana R., S.Sos., M.Si

Penguji I : Prof. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

Penguji II : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si

Keterangan :

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

**LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DI
REVISI**

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Theresia Liani Olga Claudia
NPM : 213516516185
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Konsetrasi : Ilmu Komunikasi & Public Relations
Tanggal Sidang : 19 Februari 2025

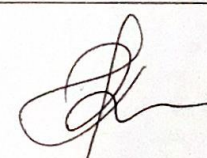
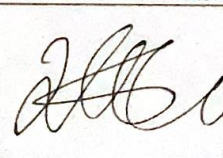
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLRES METRO JAKARTA TIMUR DALAM
MEMPERBAIKI CITRA DI MASYARAKAT MELALUI KEGIATAN BANTUAN SOSIAL

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

PUBLIC RELATIONS COMMUNICATION
STRATEGY OF THE EAST JAKARTA METROPOLITAN POLICE IN IMPROVING ITS IMAGE
IN THE COMMUNITY THROUGH SOCIAL ASSISTANCE ACTIVITIES.

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 25 Februari 2025	TGL : 25 Februari 2025	TGL : 25 Februari 2025
		
Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si	Djudjur Luciana R., S.Sos., M.Si	Theresia Liani Olga Claudia

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Pengantara Segala Rahmat Maria, yang telah memberikan rahmat dan karunia, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis sadar bahwa ilmu yang dimiliki tidak akan ada apa-apanya tanpa hikmat dan kebijaksanaan yang Tuhan Yesus beri pada penulis. Alhasil pada waktu ini, penulis pun pada akhirnya dapat menyelesaikan segala proses yang ada untuk merampungkan penelitian ini. Maka dari itu biarlah melalui skripsi ini menjadi bukti campur tangan Yang Maha Kuasa pada umatnya yang dikasihi.

Setelah melalui perjalanan panjang dalam perkuliahan, penulis berhasil menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul "Strategi Komunikasi Humas Polres Metro Jakarta Timur dalam Memperbaiki Citra di Masyarakat Melalui Kegiatan Bantuan Sosial". Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi di Universitas Nasional.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai tantangan dan kendala. Namun, berkat dukungan dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, Selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si, Selaku Penguji 1 sekaligus Wakil Dekan Bidang Administrasi Akademik dan Keuangan yang telah menguji serta memberikan arahan kepada penulis.
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Manusia.
5. Ibu Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
6. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si. Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

7. Seluruh Staff dan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi yang tidak bisa sebutkan satu persatu telah berperan penting dalam proses perkuliahan, memberikan ilmu serta wawasan dan pengalaman yang mempermudah pada masa studi.
8. Tim Humas Polres Metro Jakarta Timur yang telah memberikan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Kepada ayahanda tercinta, ayahanda Vincentius Laurensius yang sangat dihormati oleh penulis, yang telah memberikan dukungan secara moral dan materi, serta membiayai Pendidikan penulis dari dulu hingga sekarang sekaligus memberikan doa kepada penulis. Terimakasih untuk pengorbanannya, semoga Ayah selalu diberikan kelancaran dalam mencari rezeki, dipanjangkan umurnya, dan disehatkan badannya sehingga dapat melihat penulis memakai toga wisuda.
10. Kepada ibunda terkasih, Ibunda Florida Meliana Advensia yang sangat disayangi dan dicintai oleh penulis. Yang telah merawat penulis dari dulu hingga sekarang memiliki gelar, serta mendidik, memberikan semangat dan mendoakan penulis. Terimakasih atas pengorbanan tanpa batasnya, semoga Bunda diberikan Kesehatan, rezeki yang berlimpah, dan panjang umur sehingga dapat melihat penulis memakai toga wisuda.
11. Kepada kedua adik penulis, Lucia Margaretha Cynthia dan Yohanes Carlos terima kasih atas pengertian, dukungan, hiburan, dan semangat yang kalian berikan selama masa-masa sulit penyelesaian skripsi ini
12. Kepada Yoga Yosepino Sinaga, yang selalu menjadi sumber semangat dan inspirasi, terima kasih atas kesabaran, dukungan moral, dan bantuan yang tak ternilai harganya selama penulisan skripsi ini
13. Kepada sahabat seperjuangan penulis “Grup Solid” , yaitu Titan, Amanda, Fajar, Nabil, Luke, Mathew, yang selalu memberikan canda tawa, keluh kesah bersama, saling dukung dalam pembuatan skripsi ini, dan saling berbagi keceriaan, terimakasih atas partisipasinya dalam menyumbangkan semangat kepada penulis.
14. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibet dan Christin, sahabat sedari kecil yang tak hanya memberikan dukungan, tetapi juga turut serta

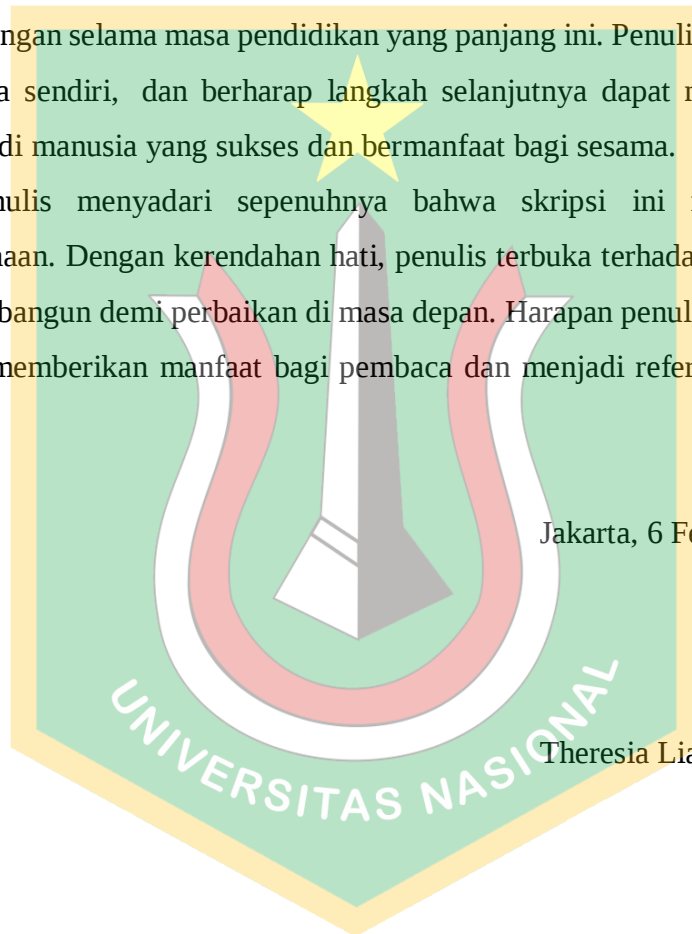
menemani dan membantu penulis selama terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data penelitian.

15. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan yang telah diberikan. Semoga diberikan Kesehatan dan berkah setiap langkahnya.
16. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Theresia Liani Olga Claudia, terima kasih yang sebesar-besarnya kepada diri sendiri atas kesabaran dan ketekunan dalam menyelesaikan skripsi ini, atas konsistensi selama perkuliahan, dan atas perjuangan selama masa pendidikan yang panjang ini. Penulis bangga terhadap dirinya sendiri, dan berharap langkah selanjutnya dapat membawa penulis menjadi manusia yang sukses dan bermanfaat bagi sesama.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan kerendahan hati, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa depan. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi peneliti lain.

Jakarta, 6 Februari 2025

Theresia Liani Olga Claudia

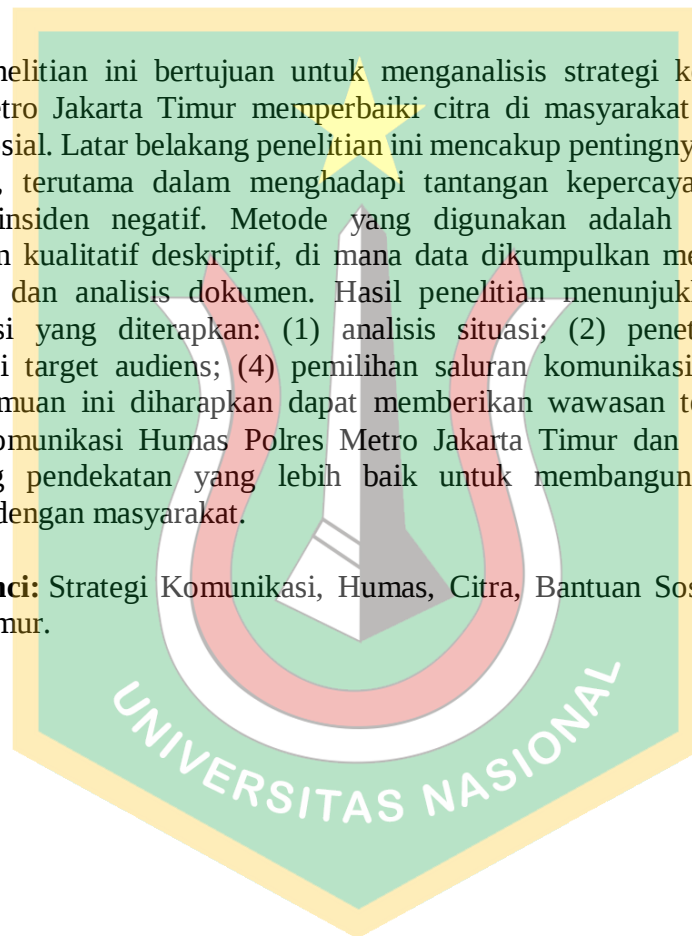


ABSTRAK

Nama : Theresia Liani Olga Claudia
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Komunikasi Humas Polres Metro Jakarta Timur
Dalam Memperbaiki Citra di Masyarakat Melalui
Kegiatan Bantuan Sosial
Dosen Pembimbing : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi humas Polres Metro Jakarta Timur memperbaiki citra di masyarakat melalui kegiatan bantuan sosial. Latar belakang penelitian ini mencakup pentingnya citra positif bagi kepolisian, terutama dalam menghadapi tantangan kepercayaan publik akibat berbagai insiden negatif. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan lima strategi komunikasi yang diterapkan: (1) analisis situasi; (2) penetapan tujuan; (3) identifikasi target audiens; (4) pemilihan saluran komunikasi; (5) penyusunan pesan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang efektivitas strategi komunikasi Humas Polres Metro Jakarta Timur dan membantu dalam merancang pendekatan yang lebih baik untuk membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Humas, Citra, Bantuan Sosial, Polres Metro Jakarta Timur.

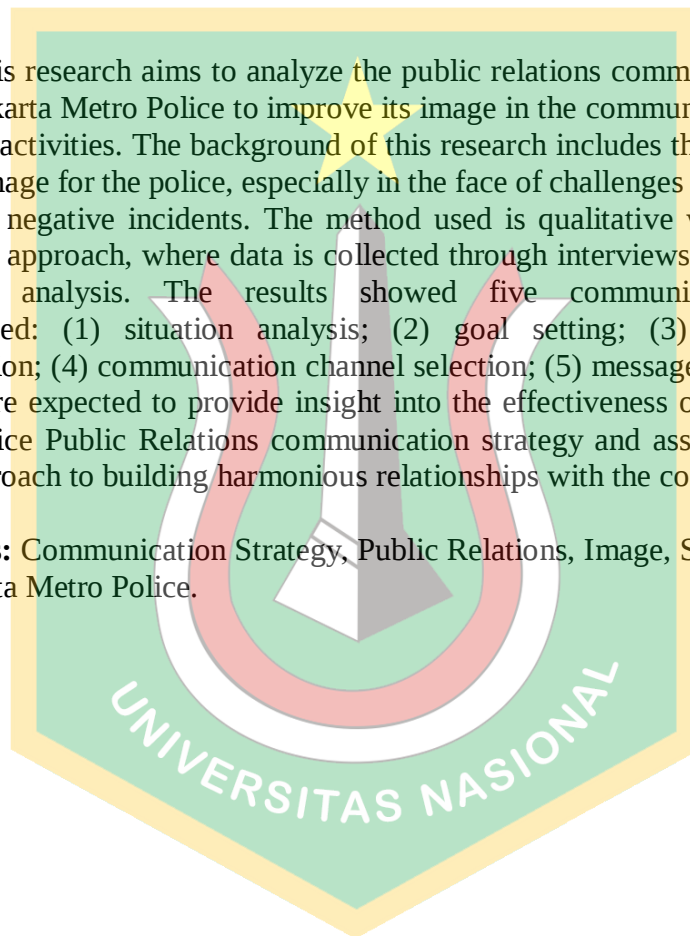


ABSTRACT

Nama : Theresia Liani Olga Claudia
Major : Communication Studies
Title : Public Relations Communication Strategy Of The East Jakarta
Metropolitan Police In Improving Its Image In The Community
Through Social Assistance Activities.
Supervisor : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

This research aims to analyze the public relations communication strategy of East Jakarta Metro Police to improve its image in the community through social assistance activities. The background of this research includes the importance of a positive image for the police, especially in the face of challenges to public trust due to various negative incidents. The method used is qualitative with a descriptive qualitative approach, where data is collected through interviews, observation, and document analysis. The results showed five communication strategies implemented: (1) situation analysis; (2) goal setting; (3) target audience identification; (4) communication channel selection; (5) message preparation. The findings are expected to provide insight into the effectiveness of the East Jakarta Metro Police Public Relations communication strategy and assist in designing a better approach to building harmonious relationships with the community.

Keywords: Communication Strategy, Public Relations, Image, Social Assistance, East Jakarta Metro Police.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	vii
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematik Penulisan.....	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Research Gap.....	19
2.3 Landasan Teori.....	20
2.3.1 Teori Restorasi Citra.....	20
2.4 Landasan Konsep.....	23
2.4.1 Strategi Komunikasi.....	23
2.4.2 Humas.....	25
2.4.3 Citra.....	27
2.4.4 Bantuan Sosial.....	28
2.4.5 Masyarakat.....	31
2.5 Kerangka Pemikiran.....	32
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 33
3.1 Pendekatan Penelitian	33
3.2 Paradigma Penelitian	34
3.3 Metode Penelitian	36
3.4 Teknik Pengambilan Data	37
3.5 Uji Keabsahan Data	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
3.7 Rencana/Time Schedule Penelitian.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum.....	44
4.1.1 Profil Polres Metro Jakarta Timur	44
4.1.2 Visi dan Misi Polres Metro Jakarta Timur	45
4.1.3 Visi dan Misi Khusus Bidang Humas Polres Metro Jakarta Timur	45
4.1.4 Fungsi Bidang Humas Polres Metro Jakarta Timur	46
4.1.5 Lokasi Gedung Polres Metro Jakarta Timur.....	46
4.1.6 Struktur Organisasi Humas Polres Metro Jakarta Timur	47
4.2 Biodata Informan	47
4.3 Hasil Analisis.....	48
4.3.1 Analisis Strategi Komunikasi Humas Polres Metro Jakarta Timur	48
4.3.2 Bantuan Sosial Untuk Memperbaiki Citra	53
4.3.3 Analisis Pada Teori Restorasi Citra: Tindakan Korektif (Corrective Action) oleh Humas Polres Metro Jakarta Timur.....	60
4.3.4 Kendala Dan Hambatan	61
4.3.5 Pembahasan.....	62
 BAB V PENUTUP	 65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran	66
 DAFTAR PUSTAKA.....	 67
LAMPIRAN	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Upacara Pemberhentian Tidak Hormat.....	1
Gambar 1.2 Survei Ipsos 2024	3
Gambar 1.3 Tabel Peristiwa Kekerasan yang Melibatkan Anggota Polri	4
Gambar 1.4 Screenshot Tampilan Komentar dari Pengguna Tiktok.....	5
Gambar 1.5 Screenshot Tampilan Komentar dari Pengguna Tiktok.....	5
Gambar 1.6 Screenshot Tampilan Komentar dari Pengguna Tiktok.....	6
Gambar 1.7 Screenshot Tampilan Komentar dari Pengguna Tiktok.....	6
Gambar 1.8 Screenshot Tampilan Komentar dari Pengguna Tiktok.....	6
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Humas Polres Metro Jakarta Timur	47



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Lokasi Penelitian	42
-----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Turnitin.....	71
Lampiran 2 Penugasan Pembimbing Skripsi.....	72
Lampiran 3 Lembar Bimbingan	73
Lampiran 4 Lembar SKPI	75
Lampiran 5 Daftar Pertanyaan Wawancara	75
Lampiran 6 Daftar Pertanyaan Wawancara	77
Lampiran 7 Dokumentasi	78
Lampiran 8 Transkrip Wawancara	81
Lampiran 9 Transkrip Wawancara	89
Lampiran 10 Transkrip Wawancara	91
Lampiran 11 Transkrip Wawancara	93
Lampiran 12 Observasi	95
Lampiran 13 Dokumentasi	100
Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup	103

