

**PERAN *CYBER PUBLIC RELATIONS* SEKSI HUBUNGAN
MASYARAKAT KEPOLISIAN RESOR KOTA KUPANG
KOTA DALAM MENINGKATKAN CITRA INSTITUSI**

SKRIPSI



OLEH

SEPTIANA MELIANI PUTRI KORO

43122068

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2025

**PERAN *CYBER PUBLIC RELATIONS* SEKSI HUBUNGAN
MASYARAKAT KEPOLISIAN RESOR KOTA KUPANG
KOTA DALAM MENINGKATKAN CITRA INSTITUSI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi

Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Komunikasi



OLEH

SEPTIANA MELIANI PUTRI KORO

43122068

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Septhiana Meliani Putri Koro

Nomor Registrasi : 43122068

Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Komunikasi

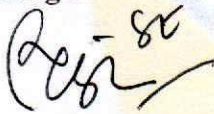
Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : **PERAN CYBER PUBLIC RELATIONS SEKSI HUBUNGAN MASYARAKAT KEPOLISIAN RESOR KOTA KUPANG KOTA DALAM MENINGKATKAN CITRA INSTITUSI**

Adalah benar karya saya sendiri yang dibimbing oleh Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos.,M.I.Kom selaku Pembimbing I dan Ibu Meylisa Yulastuti Sahan, M.I.Kom selaku pembimbing II. Apabila ditemukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, Desember 2025

Disahkan

Pembimbing I



Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos.M.I.Kom
NIDN : 0831128206

Mahasiswa



Septhiana Meliani Putri Koro
Nomor Registrasi : 43122068



HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN *CYBER PUBLIC RELATIONS* SEKSI HUBUNGAN MASYARAKAT
KEPOLISIAN RESOR KOTA KUPANG KOTA DALAM MENINGKATKAN CITRA
INSTITUSI**

Diajukan Oleh :

Nama : Septhiana Meliani Putri Koro

NIM : 43122068

Program Studi : Ilmu Komunikasi

DISETUJUI OLEH

Pembimbing I

Innosensia E. I. Ndiki Satu, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0831128206

Pembimbing II

Meylisa Yuliasuti Sahan M.I.Kom
NIDN: 1515059601

MENYETUJUI

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Innosensia E. I. Ndiki Satu, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0831128206

MENGESAHKAN

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**

P. Yoseph Rieng, SVD., S.Fil., M.I.Kom
NIDN: 150511860

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN *CYBER PUBLIC RELATIONS* SEKSI HUBUNGAN MASYARAKAT
KEPOLISIAN RESOR KOTA KUPANG KOTA DALAM MENINGKATKAN CITRA
INSTITUSI**

Diajukan Oleh :

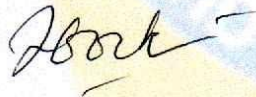
Nama : Septhiana Meliani Putri Koro

NIM 43122068

Program Studi : Ilmu Komunikasi

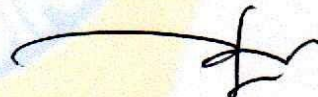
DISETUJUI OLEH

Penguji I



P. Hendrikus Saku Bouk, SVD, S.Fil., MA
NIDN: 0807046601

Penguji II



P. Yoseph Riag, SVD., S.Fil., M.I.Kom
NIDN: 1505118601

MOTTO

Long story short, I survived

Taylor Swift – (Long story short)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur, saya mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberi jalan dan kemudahan pada penyusunan skripsi ini.
2. Orang Tua terkasih Melkianus D. Koro dan Maria H. Djeradut yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama melaksanakan proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
3. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat dan juga rahmat-Nya, penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dalam keadaan baik dan lancar. Tujuan dibuatnya skripsi ini adalah agar memenuhi persyaratan kelulusan pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Adanya berbagai hambatan dan tantangan yang dihadapi oleh penulis selama penulisan skripsi ini, tetapi dengan besarnya kasih Tuhan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, arahan, masukan, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk materi maupun tenaga untuk mempermudah pada penyelesaian skripsi ini. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak limpah terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira.
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandira.
4. Ibu Innosensia E. I. Ndiki Satu, S.Sos., M.I.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Meylisa Yulastuti Sahan, M.I.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pater Hendrikus Saku Bouk, SVD, S.Fil., MA selaku penguji I yang telah memberikan masukan, saran dan kritik untuk menyempurnakan skripsi ini.
7. Pater Yoseph Rieng, SVD, S.Fil., M.I.Kom selaku penguji II yang telah memberikan masukan, saran dan kritik untuk menyempurnakan skripsi ini.
8. Pater Yoseph Rieng, SVD, S.Fil., M.I.Kom juga selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan motivasi dan juga semangat kepada penulis serta teman-teman saat proses penyusunan skripsi.

9. Seluruh dosen dan pegawai Universitas Katolik Widya Mandira khususnya pada program studi Ilmu Komunikasi.
10. Bapak Florensi Ibrahim Lapuisaly selaku Kepala Seksi Humas Polresta Kupang Kota yang telah bersedia menerima dan membantu penulis untuk melakukan penelitian di Polresta Kupang Kota khususnya di Humas Polresta Kupang Kota.
11. Bapak Aris Nonoago selaku kepala PENMAS (Penerangan Masyarakat) serta seluruh anggota Humas Polresta Kupang Kota yang telah bersedia membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
12. Terima kasih juga kepada Monica Lerick, Febriyan Zalza Welhelmina, dan Irene P.Cahyani yang telah bersedia menjadi informan untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada teman-teman Jikom angkatan 22 yang dari awal perkuliahan selalu saling membantu hingga skripsi ini selesai.
14. Apresiasi sebesar-besarnya kepada diri sendiri yang berani keluar dari zona nyaman dan dengan bertanggung jawab sudah menyelesaikan apa yang telah dimulai, selalu berusaha dan tidak menyerah. Terima kasih sudah berjuang dan bertahan hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya penulis sangat mengharapkan saran dan juga kritik yang dapat bermanfaat baik kedepannya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menginspirasi atau menjadi referensi bagi para pembaca.

Kupang, Desember 2025

Septhiana Meliani Putri Koro

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong berbagai institusi termasuk kepolisian, untuk memanfaatkan media digital sebagai sarana untuk berkomunikasi dan penyebaran informasi dengan masyarakat. Humas Polresta Kupang Kota memiliki peran yang penting untuk membangun serta meningkatkan citra institusi di hadapan masyarakat melalui pemanfaatan *Cyber Public Relations* yakni melalui media digital salah satunya adalah website. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Peran *Cyber Public Relations* Seksi Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Kota Kupang Kota Dalam Meningkatkan Citra Institusi.

Penelitian ini menggunakan teori dari Dozier and Broom yang terdiri dari Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*), Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*), Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*), Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*). Jenis penelitian kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *Cyber Public Relations* yang dilakukan oleh Humas Polresta Kupang Kota dalam memanfaatkan media digital, salah satunya adalah website @tribratanewskupangkota.com sebagai sarana penyebaran informasi, edukasi, klarifikasi isu, serta publikasi kegiatan kepolisian, telah berjalan dengan baik. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, dan diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar bisa meneliti terkait *Cyber Public Relations* dengan menggunakan metode dan teori yang berbeda agar hasilnya lebih menyeluruh.

Kata Kunci: *Cyber Public Relations*, Citra, Humas, Kepolisian, Website

ABSTRACT

The development of information and communication technology encourages various institutions, including the police, to utilize digital media as a means of communicating and disseminating information to the public. The Public Relations of the Kupang City Police Department has an important role in building and improving the institution's image in the public eye through the use of Cyber Public Relations, namely through digital media, one of which is the website. This study aims to examine the Role of Cyber Public Relations of the Public Relations Section of the Kupang City Police Department in Improving the Institution's Image.

This study uses the theory of Dozier and Broom, which consists of Expert Prescribers, Communication Facilitators, Problem Solving Process Facilitators, and Communication Technicians. This is a qualitative study using the case study method. Data for this study was collected through interviews, observation, and documentation.

The results of the study show that the role of Cyber Public Relations carried out by the Kupang City Police Public Relations in utilizing digital media, one of which is the website @tribratanewskupangkota.com as a means of disseminating information, education, clarifying issues, and publishing police activities, has been running well. This research is expected to serve as a reference for future studies, and it is hoped that subsequent researchers will explore Cyber Public Relations using different methods and theories to achieve more comprehensive results.

Keywords: *Cyber Public Relations, Image , Public Relations, Police, Website*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR BAGAN.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Praktis	7
1.4.2 Manfaat Teoritis	8
1.5 Kerangka Pemikiran, Asumsi, dan Hipotesis.....	8
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Komunikasi dan Komunikasi Organisasi.....	15
2.3 <i>Public Relations</i>	16
2.3.1. Pengertian <i>Public Relations</i>	16
2.3.2. Peran <i>Public Relations</i>	17
2.3.3. Ruang Lingkup <i>Public Relations</i>	18
2.4. <i>Cyber Public Relations</i>	20
2.4.1. Pengertian <i>Cyber Public Relations</i>	20
2.4.2. Manfaat <i>Cyber Public Relations</i>	22
2.5. Website.....	24
2.6. New Media	25

2.6.1. Jenis Jenis Media <i>Cyber</i>	26
2.7. Citra.....	27
2.7.1. Jenis-jenis Citra.....	28
2.8. Humas Pemerintah	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Metode Penelitian dan Jenis.....	31
3.1.1 Metode Penelitian.....	31
3.1.2 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Lokasi Penelitian dan Objek Penelitian	33
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	33
3.2.2 Objek Penelitian.....	33
3.3 Informan Kunci dan Alasan Pemilihan Informan	33
3.3.1 Informan Kunci	33
3.3.2 Alasan Pemilihan Informan.....	34
3.4 Sumber Data.....	35
3.4.1 Data Primer	35
3.4.2 Data Sekunder	35
3.5 Definisi Konstruk dan Indikator Penelitian.....	35
3.5.1 Definisi Konstruk	35
3.5.2 Indikator Penelitian	36
3.6 Teknik pengumpulan Data	37
3.6.1 Observasi.....	37
3.6.2 Wawancara.....	37
3.6.3 Dokumentasi	38
3.7 Teknik Interpretasi Data.....	38
3.8 Teknik Analisis Data.....	38
3.9 Teknik Keabsahan Data	40
BAB IV	43
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	43
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	43
4.1.2 Sejarah Polresta Kupang Kota	43

4.1.3	Struktur Organisasi Polresta Kupang Kota	45
4.1.4	Visi dan Misi Polresta Kupang Kota.....	46
4.1.5	Logo Polresta Kupang Kota	48
4.2	Telaah Informan Penelitian	50
4.3	Data Hasil Penelitian	50
4.3.1	Pertanyaan Pokok Penelitian.....	51
4.3.2	Hasil Wawancara	53
4.3.3	Hasil Observasi	64
4.3.4	Hasil Dokumentasi	74
BAB V		77
5.1	Analisis Data Penelitian	77
5.1.1	Penasehat Ahli (<i>Expert Prescriber</i>)	77
5.1.2	Fasilitator Komunikasi (<i>Communication Facilitator</i>)	80
5.1.3	Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving Process Facilitator</i>).....	83
5.1.4	Teknisi Komunikasi (<i>Communication Technician</i>)	86
5.2	Interpretasi Data	88
5.2.1	Penasehat Ahli (<i>Expert Prescriber</i>)	88
5.2.2	Fasilitator Komunikasi (<i>Communicaton Facilitator</i>)	89
5.2.3	Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving Process Facilitator</i>).....	90
5.2.4	Teknisi Komunikasi (<i>Communication Technician</i>)	91
BAB VI		93
6.1	Kesimpulan.....	93
6.2	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN		100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Polresta Kupang Kota	50
Gambar 4. 2 Hasil Tangkapan Layar	67
Gambar 4. 3 Hasil Tangkapan Layar	71
Gambar 4. 4 Hasil Tangkapan Layar	73
Gambar 4. 5 Anggota Humas Mempublikasikan Informasi	74
Gambar 4. 6 Hasil Tangkapan Layar	76

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 kerangka Pemikiran Penulis.....	9
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Humas Polresta Kupang Kota.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Informan Penelitian	51
---	----