

**STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN MASYARAKAT
KEPOLISIAN DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF (Studi Kasus
Pada Polresta Kupang Kota Melalui Instagram
@humaspolresta_kupangkota)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi



OLEH

VIANEY JARANI ASTEN

43122036

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN MASYARAKAT KEPOLISIAN DALAM
MEMBANGUN CITRA POSITIF (Studi Kasus Pada Polresta Kupang Kota Melalui
Instagram @humaspolresta_kupangkota)**

Diajukan Oleh :

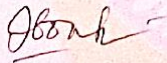
Nama : Vianey Jarani Asten

NIM : 43122036

Program Studi : Ilmu Komunikasi

DISETUJUI OLEH

Penguji I



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

Penguji II



Meylisa Yuliasuti Sahan M.I.Kom
NIDN: 1515059601

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN MASYARAKAT KEPOLISIAN DALAM
MEMBANGUN CITRA POSITIF (Studi Kasus Pada Polresta Kupang Kota Melalui
Instagram @humaspolresta_kupangkota)

Diajukan Oleh :

Nama : Vianey Jarani Asten

NIM : 43122036

Program Studi : Ilmu Komunikasi

DISETUJUI OLEH

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Donna Isra Silaban, S.Sos, M.I.Kom
NIDN: 15100194101

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vianey Jarani Asten

Nomor Registrasi : 43122036

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

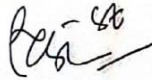
Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : **STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN MASYARAKAT KEPOLISIAN DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF (Studi Kasus Pada Polresta Kupang Kota Melalui Instagram @humaspolresta_kupangkota)**

Adalah benar karya saya sendiri yang dibimbing oleh Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos., M.I.Kom selaku Pembimbing I dan Ibu Donna Isra Silaban, S.Sos., 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



Vianey Jarani Asten
Nomor Registrasi : 43122036



MOTTO

“Percayakan semuanya Kepada Tuhan”

Karya ini penulis persembahkan kepada:

- 1. Tuhan Yesus Kristus Sang Pemilik Kehidupan yang telah memberikan kekuatan, hikmat, dan kasih setia-Nya dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.**
- 2. Orang Tua Tercinta, Bapak Hilarius Asten dan Mama Lowisa Ginum yang memberikan cinta dan doa tiada henti.**
- 3. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat Kepolisian Dalam Membangun Citra Positif (Studi Kasus Pada Polresta Kupang Kota Melalui Instagram @Humaspolresta_Kupangkota)”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira.
4. Ibu Innosensia E. I. Ndiki Satu, S.Sos., M.I.Kom selaku dosen pembimbing I skripsi yang telah membimbing dan memberikan masukan selama proses pengerjaan skripsi.
5. Ibu Donna Isra Silaban, S.Sos., M.I.Kom selaku dosen pembimbing II skripsi yang juga telah membimbing dan memberikan masukan selama proses pengerjaan skripsi.
6. Pater Hendrikus Saku Bouk, SVD, S.Fil., MA selaku dosen penguji I yang telah memberikan saran dan koreksi yang membangun dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Meylisa Yulastuti Sahan, M.I.Kom selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan koreksi yang membangun dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. P. Yoseph Rieng, SVD, S.Fil., M.I.Kom sebagai Pembimbing Akademik, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan pada Program Studi Ilmu Komunikasi.
9. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira atas ilmu yang berharga selama perkuliahan

10. Seluruh Pegawai Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira yang dengan tulus membantu penulis dalam studi dan fasilitas sarana lainnya.
11. Bapak Ipda Frengky L. Lapuisaly selaku Kepala Seksi Humas Polresta Kupang Kota yang telah mengizinkan dan memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan Penelitian pada Bidang Humas Polresta Kupang Kota.
12. Bapak Kapolresta Kupang Kota Kombes Pol. Djoko Lestari, S.i.k., M.M. yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di Polresta Kupang Kota
13. Para anggota Humas Polresta Kupang Kota Khususnya para informan yang memberikan informasi dan dukungan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
14. Saudara/i penulis tercinta, Juventus Fandi Asten, Dominikus Novryanto Asten, Krisantus Febri Asten yang senantiasa memberi dukungan dan doa tiada henti kepada penulis.
15. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberi dukungan dan selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis selama proses penyusunan skripsi.
16. Teman-teman angkatan 22 Program Studi Ilmu Komunikasi yang Selalu bersama dalam perjalanan perkuliahan dan memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, kritik serta saran sangat diharapkan untuk memperbaiki karya ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi kontribusi yang berharga dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya dalam penerapan Strategi Komunikasi Humas dalam membangun citra positif.

Kupang, Desember 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat Kepolisian Dalam Membangun Citra Positif (Studi Kasus Pada Polresta Kupang Kota Melalui Instagram @Humaspolresta_Kupangkota). Dalam membangun citra positif dari suatu institusi di butuhkan strategi komunikasi yang baik dan tepat. Strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, saluran, pesan, gangguan, komunikan, efek dan feedback yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah Strategi Komunikasi Hubungan masyarakat Kepolisian Dalam Membangun Citra Positif. Untuk membahas kajian ini penulis menggunakan metode penelitian studi kasus dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari Anggota Humas Polresta Kupang Kota serta masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa strategi komunikasi humas Polresta Kupang Kota tercapai karena masyarakat merasa terbantu dengan peyebaran informasi menggunakan media sosial khususnya instagram. Strategi komunikasi humas di gunakan secara tepat mulai dari analisi sasaran komunikasi, pemilihan media komunikasi, pengkajian tujuan pesan komunikasi dan peran komunikator dalam komunikasi sehingga dapat membentuk dan meningkatkan Citra Positif Dari Polresta Kupang Kota. Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan menganalisis strategi komunikasi menggunakan teori citra dari Philip Kotler untuk melihat pembentukan citra positif di Polresta Kupang Kota.

Kata kunci: Citra Positif, Instagram, Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the Police Public Relations Communication Strategy in Building a Positive Image (Case Study at the Kupang City Police Department Through Instagram @Humaspolresta_Kupangkota). In building a positive image of an institution, a good and appropriate communication strategy is needed. Communication strategy is the best combination of all communication elements starting from communicators, channels, messages, interference, communicants, effects and feedback designed to achieve communication goals. The concept used in this study is the Police Public Relations Communication Strategy in Building a Positive Image. To discuss this study, the author uses a case study research method with a qualitative descriptive research type. The data collection technique used by the author is through observation, interviews, and documentation with informants consisting of Public Relations Members of the Kupang City Police Department and the community. The results of this study indicate that the Kupang City Police Department's public relations communication strategy was achieved because the community felt helped by the dissemination of information using social media, especially Instagram. The public relations communication strategy was used appropriately, starting from analyzing communication targets, selecting communication media, assessing the objectives of communication messages, and the role of communicators in communication, thus forming and enhancing a positive image of the Kupang City Police Department. Suggestions for future researchers are expected to analyze communication strategies using Philip Kotler's image theory to examine the formation of a positive image at the Kupang City Police Department.

Keywords: Instagram, Positive, Public Relations Communication Strategy

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	III
MOTTO	IV
KATA PENGANTAR	V
ABSTRAK.....	VII
<i>ABSTRACT</i>	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR BAGAN	XIV
DAFTAR TABEL.....	XV
DAFTAR GAMBAR	XVI
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Karangka Berpikir, Asumsi serta Hipotesis	9
1.5.1 Kerangka Berpikir.....	9

1.5.2 Asumsi	11
1.5.3 Hipotesis.....	12
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Komunikasi	17
2.2.1 Pengertian Komunikasi	17
2.3 Strategi Komunikasi	17
2.3.1 Pengertian Strategi Komunikasi.....	17
2.4 Hubungan Masyarakat.....	18
2.5 Media Sosial	19
2.6 Instagram	20
2.7 Citra Polisi.....	20
2.8 Teori Strategi Komunikasi	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Metode Penelitian dan Jenis Penelitian 3.1.1 Metode Penelitian.....	24
3.1.2 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Lokasi Penelitian dan Satuan Kajian.....	25
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	25
3.2.2 Satuan Kajian	25

3.3 Informasi dan Alasan Kunci	25
3.3.1 Informasi Kunci	25
3.3.2 Alasan pemilihan Informan.....	26
3.4 Definisi Konstruk dan indikator Penelitian	27
3.4.1 Definisi Konstruk.....	27
3.4.2 Indikator Penelitian	27
3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	29
3.5.1 Jenis Data	29
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Teknik Data dan Interpretasi Data.....	31
3.6.1 Teknik Analisis Data.....	31
3.6.2 Interpretasi Data	33
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	33
BAB IV DATA HASIL PENELITIAN	35
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah Polresta Kupang Kota	35
4.1.2 Visi dan Misi Polresta Kupang Kota.....	37
4.1.3 Logo Polresta Kupang Kota.....	39
4.1.4 Struktur Organisasi Humas Polresta Kupang Kota.....	41

4.2 Telaah Informan	42
4.3 Data dan hasil Penelitian	44
4.3.1 Pertanyaan Pokok Penelitian.....	44
4.3.2 Hasil Wawancara	45
4.2.3 Hasil Observasi	53
4.2.4 Hasil Dokumentasi	62
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	67
5.1 Analisis Data	67
5.1.1 Sasaran Komunikasi.....	67
5.1.2 Pemilihan Media Komunikasi.....	69
5.1.3 Pengkajian Tujuan Pesan Komunikasi.....	71
5.1.4 Peran Komunikator dalam Komunikasi	72
5.2 Interpretasi data	74
5.2.1 Menganalisis sasaran Komunikasi Masyarakat Kepolisian Dalam Membangun Citra Positif (Studi Kasus Pada Polresta Kupang Kota Melalui Instagram @Humaspolresta_Kupangkota)	74
5.2.2 Pemilihan Media Komunikasi Masyarakat Dengan Polisi Dalam Membangun Citra Positif (Studi Kasus Pada Polresta Kupang Kota Melalui Instagram @Humaspolresta_Kupangkota)	76

5.2.3 Pengkajian Tujuan Pesan Komunikasi Masyarakat Dengan Polisi Dalam Membangun Citra Positif (Studi Kasus Pada Polresta Kupang Kota Melalui Instagram @Humaspolresta_Kupangkota)	78
5.2.4 Peran Komunikator dalam Komunikasi Masyarakat Kepolisian Dalam Membangun Citra Positif (Studi Kasus Pada Polresta Kupang Kota Melalui Instagram @Humaspolresta_Kupangkota)	80
5.2.5 Keterkaitan Teori Strategi Komunikasi Humas Menurut Effendy dengan Menganalisis sasaran komunikasi polisi dan masyarakat dalam membangun citra positif	81
5.2.6 Keterkaitan Teori Strategi Komunikasi Humas Menurut Effendy dengan Pemilihan Media Komunikasi polisi dan masyarakat dalam membangun citra positif	83
5.2.7 Keterkaitan Teori Strategi Komunikasi Humas Menurut Effendy dengan Pengkajian Tujuan Pesan Komunikasi polisi dan masyarakat dalam membangun citra positif.....	85
5.2.8 Keterkaitan Teori Strategi Komunikasi Humas Menurut Effendy dengan Peran Komunikator dalam Komunikasi polisi dan masyarakat dalam membangun citra positif.....	87
BAB VI PENUTUP	90
6.1 Kesimpulan.....	90
6.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Kerangka Pemikiran Penulis.....	11
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Humas.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Informan Penelitian	43
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Polresta Kupang Kota	40
Gambar 4. 2 Postingan pada 26 november 2025 pada akun instagram @humaspolresta_kupangkota	56
Gambar 4. 3 Reels pada 26 november 2025 pada akun instagram @humaspolresta_kupangkota	57
Gambar 4. 4 Postingan pada 27 november 2025 pada akun instagram @humaspolresta_kupangkota	59
Gambar 4. 5 Postingan pada 27 november 2025 pada akun instagram @humaspolresta_kupangkota	61
Gambar 4. 6 Tangkap layar profil akun @humaspolresta_kupangkota.....	63
Gambar 4. 7 Postingan pada 26-28 november 2025 pada akun instagram @humaspolresta_kupangkota	64
Gambar 4. 8 Jumlah pengikut di media sosial polrsta kupang kota.....	65
Gambar 4. 9 Contoh pengkajian pesan di akun instagram polresta kupang kota	66