

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI *PUBLIC RELATIONS***

Skripsi, Agustus 2022

Muhammad Dian Dwi Saputro

2015140040

**PERAN HUMAS KEPOLISIAN RESOR METRO JAKARTA PUSAT
DALAM MEMBANGUN CITRA LEMBAGA**

(V Bab + 67 Halaman + 4 Tabel + 9 Gambar)

ABSTRAK

Persepsi negatif masyarakat terhadap Polri dapat dilihat dari hasil survei yang dilakukan oleh Lembaga survei Indikator Politik Indonesia (IPI) yang muat oleh Detik.com. IPI mencatat tingkat kepercayaan publik terhadap institusi Polri turun tajam. IPI merilis tingkat kepercayaan Polri menurun dari 80,2 persen (hasil survei IPI pada November 2021) ke 74,1 persen (hasil survei IPI pada Desember 2021). Penurunan tingkat kepercayaan publik terhadap Polri disebabkan oleh oknum Kepolisian yang melakukan pelanggaran. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menggali informasi peran humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sebagai *Communicator, Relationship, Back up Management, dan Corporate Image* dalam membangun citra lembaga serta peluang dan penghambat peran humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam meningkatkan citra lembaga. Teori dalam penelitian ini menggunakan Rosady Ruslan (2017:26-27), Humas berperan sebagai *Communicator, Relationship, Back up Management, Good Image Maker*. Adapun pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif, teknik penentuan informan perpose sampling, dengan teknik analisis data, reduksi, penyajian data dan kesimpulan. Hasil penelitian ini Peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sebagai *communicator* meliputi Peran Humas sebagai komunikator untuk publik internal: melalui kegiatan apel kerja dan rapat kerja bertujuan untuk meningkatkan loyalitas antar personil kepolisian yang berada di lingkungan Polres Metro Jakarta Pusat. Peran Humas eksternal dengan melakukan komunikasi kepada wartawan: konfrensi pers, wawancara, pembinaan wartawan dan *talk show* serta sebagai komunikator dalam menyebarkan informasi, pengumuman dan aktivitas menggunakan media sosial seperti *website*, Instagram, facebook, twitter dan kanal youtube. Peran *relationship* meliputi: membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, berupaya menyampaikan informasi terkait kebijakan dan program dari lembaga kepolisian secara jelas dan luwes. Peran *back up management* melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain, seperti, penyebaran informasi melalui media mengenai aktivitas dan kegiatan dari satuan lain di lingkungan Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat. Peran Humas sebagai *good image maker*: memberikan pelayanan yang maksimal dan meningkatkan kualitas personil Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dengan mengadakan pelatihan jurnalistik. Adapun hambatan yang dialami oleh Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam membangun citra lembaga: kurang nya SDM di bidang Humas, minimnya pengetahuan di bidang jurnalistik, kurangnya koordinasi antar satuan lain dengan Humas, sehingga dalam penyebaran informasi terjadi keterlambatan. Adanya pelanggaran yang dilakukan oleh oknum kepolisian membuat citra kepolisian kurang baik dimata masyarakat.

Kata Kunci : *Peran Hubungan Masyarakat, Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat, Membangun Citra Lembaga*

Referensi : 11 Buku, 6 Jurnal, 6 Website.

Dosen Pembimbing : Lilik Sumarni, S.Sos, M.Si.