

**TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH**  
**STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL HUMAS POLDA**  
**METRO JAYA DALAM MEMBENTUK CITRA POSITIF**  
**POLISI**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan dalam**  
**Program Studi D-IV Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital**

**YOHANA CHRISTINE APRILIA**

**1408520047**

**PROGRAM STUDI D-IV HUBUNGAN MASYARAKAT DAN KOMUNIKASI**  
**DIGITAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

**Yohana Christine Aprilia (1408520047), Strategi Komunikasi Digital Humas PoldaMetro Jaya Dalam Membentuk Citra Positif Polisi Di Masyarakat, Skripsi, 2024 ; 57 halaman ; 12 lampiran; 4 Buku : 1981-2017, 5 jurnal, 3 situs.**

### **ABSTRAK**

Di era digital yang terus mengalami kemajuan, peran media sosial menjadi penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap institusi publik. Penggunaan media sosial, terutama Instagram telah menjadi platform yang sangat populer di kalangan berbagai lapisan masyarakat, termasuk di Indonesia. Termasuk Polda Metro Jaya sebagai salah satu institusi kepolisian terbesar di Indonesia, mereka menggunakan Instagram sebagai alat komunikasi dalam membentuk citra positif di masyarakat. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti ialah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dari akun Instagram resmi Humas Polda Metro Jaya. Penelitian ini menganalisis berbagai postingan, termasuk foto, video, caption, dan interaksi dengan pengikut, untuk mengidentifikasi elemen-elemen kunci dalam strategi komunikasi digital yang diterapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital Humas Polda Metro Jaya dalam membentuk citra positif di masyarakat yaitu menggunakan Instagram sebagai media komunikasi penyebaran citra tersebut. Di dalam media sosial Instagram Humas Polda Metro Jaya terdapat interaksi antara polisi dan masyarakat yang membantu Humas Polda Metro Jaya membentuk citra positif. Mereka mengunggah konten yang informatif dan humanis. Penggunaan bahasa yang komunikatif dan ramah dalam caption membantu mendekatkan polisi dengan masyarakat. Serta, interaksi aktif dengan pengikut melalui komentar dan pesan langsung meningkatkan pembentukan citra positif tersebut. Selain itu terdapat hambatan yang harus di atasi seperti konten yang sulit di mengerti, keterbatasan penggunaan bahasa, latar belakang pendidikan masyarakat yang rendah, atau kelalaian dari si pembuat konten.

Melalui penelitian ini, penulis dapat menyimpulkan bahwa strategi komunikasi digital Instagram yang diterapkan oleh Humas Polda Metro Jaya efektif dalam membentuk citra positif polisi di masyarakat. Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, perlu adanya upaya terus-menerus dalam mengembangkan strategi, meningkatkan kualitas konten, serta memperkuat interaksi dengan masyarakat melalui platform digital lainnya.

**Kata Kunci:** Strategi komunikasi, Komunikasi digital, Polda Metro Jaya

**Yohana Christine Aprilia (1408520047), Polda Metro Jaya Public Relations Instagram Digital Communication Strategy In Forming A Positive Image Of The Police In The Community, Thesis, 2024; 57 pages; 12 attachments; 4 Books: 1981-2017, 5 journals, 3 sites.**

### **ABSTRACT**

In the digital era that continues to progress, the role of social media is important in shaping public perceptions of public institutions. The use of social media, especially Instagram, has become a very popular platform among various levels of society, including in Indonesia. Including Polda Metro Jaya as one of the largest police institutions in Indonesia, they use Instagram as a communication tool in forming a positive image in society. The research approach used by researchers is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation from the official Instagram account of Polda Metro Jaya Public Relations. This research analyzes various posts, including photos, videos, captions, and interactions with followers, to identify key elements in the digital communication strategy implemented.

The research results show that the digital communication strategy of Polda Metro Jaya Public Relations in forming a positive image in society is using Instagram as a communication medium for disseminating this image. In the Polda Metro Jaya Public Relations Instagram social media, there is interaction between the police and the public which helps the Polda Metro Jaya Public Relations form a positive image. They upload informative and humanistic content. Using communicative and friendly language in captions helps bring the police closer to the community. Also, active interaction with followers through comments and direct messages increases the formation of this positive image. Apart from that, there are obstacles that must be overcome, such as content that is difficult to understand, limited use of language, people's low educational background, or negligence on the part of the content creator.

Through this research, the author can conclude that the Instagram digital communication strategy implemented by Public Relations of Polda Metro Jaya is effective in forming a positive image of the police in society. However, to achieve more optimal results, continuous efforts are needed to develop strategies, improve content quality, and strengthen interactions with the community through other digital platforms.

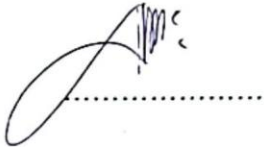
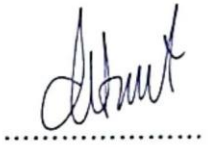


**Keywords:** Communication Strategy, Digital Communication, Polda Metro Jaya

## LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ilmu Sosial



### TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Asep Soegiarto, M.Si</u> NIP. 198104042009121004 Ketua Sidang		2 Juli 2024
2.	<u>Mentari Anugrah Imsa, M.Si</u> NIP. 199509222022032020 Dosen Pembimbing		2 Juli 2024
3.	<u>Anggun Nadia Fatimah, M.Si</u> NIP. 199002212022032007 Dosen Penguji Ahli		2 Juli 2024
4.	<u>Abdul Kholik, M.I.Kom,MCE.</u> NIP.0025089107 Sekretaris Sidang		3 Juli 2024

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

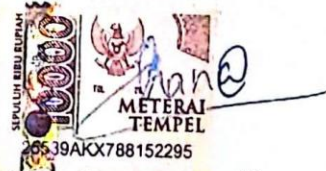


*Memcerdaskan dan  
Memertabatkan Bangsa*

**PROGRAM STUDI D-IV HUBUNGAN MASYARAKAT DAN  
KOMUNIKASI DIGITAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa Skripsi dengan judul Strategi Komunikasi Digital Humas Polda Metro Jaya Dalam Membentuk Citra Positif Polisi adalah benar-benar hasil karya tulis pribadi dan telah mengikuti aturan sebagaimana yang tertera pada pedoman penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Skripsi ini maka peneliti sanggup untuk menerima dan menjalankan sanksi yang telah di tentukan

Jakarta, 18 Mei 2024



Yohana Christine Aprilia  
NIM. 1408520047



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Yohana Christine Aprilia  
NIM : 1408520047  
Fakultas/Prodi : FIS/ Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital  
Alamat email : yohana.christine93@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**Strategi Komunikasi Digital Humas Polda Metro Jaya Dalam Membentuk**

**Citra Positif Polisi**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis

( Yohana Christine Aprilia )  
*nama dan tanda tangan*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Strategi Komunikasi Digital Humas Polda Metro Jaya dalam Membentuk Citra Positif Polisi" ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital di Universitas Negeri Jakarta

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Komarudin, M.Si. selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta
2. Bapak Firdaus Wajdi, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberikan berbagai fasilitas dan kemudahan selama masa studi.
3. Bapak Asep Sugiarto, M.Si. sebagai Koordinator Program Studi Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Mentari Anugrah Imsa, M.Si. MCE. sebagai dosen pembimbing, yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan berharga selama proses penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas selama masa perkuliahan.
6. Andrew Patar Sibuea S.E. (alm) dan Nurbaiti br Hutahaeen S.H., orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan moral, serta semangat tiada henti.
7. Kepolisian Daerah Metro Jaya, khususnya bagian Humas Polda Metro Jaya, yang telah memberikan kesempatan, data, dan informasi yang sangat berharga untuk penelitian ini.



8. BRIGADIR Joko Ekolistianto, BRIPTU Eko Cahyo, BRIPDA Viqqi Maulana Rizqi BRIPDA Riandi Wira Atmadja selaku Bamin Humas Polda Metro Jaya yang bersedia untuk menjadi narasumber dalam penelitian ini.
9. Jonathan Doli Donda Sibuea S.H., Eva Chrisviana S.Th., Adv. Evi Chrisviani S.H., saudara kandung penulis yang telah memberikan dukungan, saran dan motivasi selama penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital 2020, yang telah sama-sama berjuang sampai ke titik ini.
11. Serta kepada seluruh pihak yang turut memberikan dukungan moral kepada penulis untuk menyelesaikan pembuatan skripsi ini yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang strategi komunikasi digital dan citra lembaga kepolisian di masyarakat.

Jakarta, 15 Maret 2023

Penulis



Yohana Christine Aprilia

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR..	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	4
I.3 Batasan Masalah.....	4
I.4 Tujuan Penelitian .....	5
I.5 Manfaat Penelitian .....	5
I.5.1. Manfaat Teoritis .....	5
I.5.2. Manfaat Praktis.....	6
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN .....	8
II.1 Deskripsi Konseptual.....	8
II.1.1 Strategi Komunikasi.....	8
II.1.2 Interaksi.....	10
II.1.3 Citra.....	11
II.2 Penelitian Yang Relevan.....	14
II.3 Keterkaitan Antar Konsep .....	19
II.3.1 Keterkaitan Strategi Komunikasi Digital dengan Citra Positif.....	19

II.3.2 Kerangka Pemikiran.....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
III.1 Pendekatan dan Metode Penelitian.....	22
III.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	23
III.3 Subjek Penelitian.....	23
III.4 Teknik Pengumpulan Data .....	24
III.5 Teknik Analisis Data.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
IV.1 Subjek Penelitian.....	29
IV.1.1 Polda Metro Jaya .....	29
IV.1.2 Humas Polda Metro Jaya.....	30
IV. 2 Profil Informan.....	32
IV.3 Hasil Analisis .....	33
IV.3.1 Tahapan Strategi Komunikasi .....	33
IV.3.2 Analisis Interaksi .....	40
IV.3.3 Tantangan Utama dari Strategi Komunikasi .....	44
IV. 4 Pembahasan.....	46
IV.4.1 Tahapan Strategi Komunikasi .....	46
IV.4.2 Analisis Interaksi .....	50
IV.4.3 Tantangan Utama dari Strategi Komunikasi Digital .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>53</b>
V.1 Kesimpulan.....	53
V.2 Saran.....	55
V.2.1 Saran Teoritis.....	55
V.2.2 Saran Praktis .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.1 Logo Polda Metro Jaya .....	29
Gambar 4.2 Logo Humas Polri .....	30
Gambar 4.3 <i>Insight</i> Usia Pengikut Instagram Polda Metro Jaya .....	35
Gambar 4.4 <i>Insight</i> jangkauan akun Instagram Polda Metro Jaya.....	38
Gambar 4.5 <i>Insight</i> interaksi antara akun Instagram Polda Metro Jaya.....	38
Gambar 4.6 Live dan Story Instagram Polda Metro Jaya .....	39
Gambar 4.7 Konten yang menuai komentar positif masyarakat .....	40
Gambar 4.8 Balasan Polda Metro Jaya terhadap pertanyaan masyarakat melalui kolom komentar .....	41
Gambar 4.9 Balasan Polda Metro Jaya terhadap aduan masyarakat melalui DM	41
Gambar 4.10 Konten foto Instagram Polda Metro Jaya.....	42
Gambar 4.11 Konten video Polda Metro Jaya .....	42
Gambar 4.12 Konten Infografis Polda Metro Jaya .....	43
Gambar 4.13 Respon masyarakat terkait konten yang diunggah.....	44
Gambar 4.14 Tantangan Utama Polda Metro Jaya .....	45
Gambar 4.15 Tantangan Utama Humas Polda Metro Jaya .....	46
Gambar 4.16 Tahapan Konten .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Observasi.....	59
Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara.....	60
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	62
Lampiran 4 Riwayat Hidup.....	71



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan perbedaan .....	17
--	----

