STRATEGI HUMAS POLRES BREBES DALAM MENINGKATKAN CITRA KEPERCAYAAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam

Disusun oleh:

FARHAN AL FARIZI

NIM. 2108302104

JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

2025 M/ 1446 H

STRATEGI HUMAS POLRES BREBES DALAM MENINGKATKAN CITRA KEPERCAYAAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam

Farhan Al Farizi
NIM. 2108302104

JURUSAN KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2025 M/1446 H

ABSTRAK

Strategi Humas Polres Brebes Dalam Meningkatkan Citra Kepercayaan Masyarakat Melalui Media Sosial
Farhan Al Farizi
2108302104

Strategi pada dasarnya suatu perencanaan dan manajemen dalam proses menyampaikan pesan kepada penerima, tujuannya untuk dapat mencapai suatu tujuan bersama. Humas Polres Brebes merupakan salah satu pendukung untuk dapat memberikan informasi kepada publik, sehingga dapat memberikan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap Kepolisian Resor Brebes. Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Humas Polres Brebes memiliki dampak yang positif, oleh karena itu humas memiliki peranan penting dalam suatu organisasi terkhusus institusi kepolisian untuk dapat menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak baik itu internal dan eksternal, yang mana dalam proses perencanaan tentunya komunikasi akan saling berhubungan.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui suatu strategi Humas Polres Brebes dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan menjaga serta membangun citra Polres Brebes melalui media sosial dan tentunya melihat tantangan dalam mengelola media. Adapun landasan teori penelitian ini adalah suatu strategi komunikasi organisasi Humas Polres Brebes dalam meningkatkan citra kepercayaan masyarakat melalui media sosial, yang lebih lanjutnya pada teori ini berhubungan atau berkaitan dengan teori komunikasi informatif dan teori komunikasi organisasi hubungan manusiawi.

Pada metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan secara deskriptif yang mana dalam pendekatanya menggunakan pendekatan studi kasus. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan ada dua sumber data yaitu primer yang dimulai dari proses observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan data berikutnya sekunder yaitu peneliti menggunakan data dari buku, jurnal, arsip-arsip, struktur organisasi, dokumen, penelitian terdahulu dan sebuah internet yang tentunya berhubungan dengan strategi komunikasi organisasi.

Hasil penelitian ini bahwa Humas Polres Brebes dalam menerapkan strategi untuk mendapatkan kepercayaan, citra dan tantangan yang dihadapi Humas Polres Brebes kepada masyarakat mulai dari meningkatkan soft skill personil kepolisian, melakukan kolaborasi dengan berbagai media luar, dan meningkatkan kecepatan dalam merespon. Sedangkan dalam strategi untuk meningkatkan citra polisi mulai dari melaksanakan komunikasi dua arah, mengikuti perkembangan zaman dan meningkatkan di media sosial, serta tentunya memiliki suatu tantangan dalam mengelola media sosial yang harus dihadapi oleh Humas Polres Brebes. Maka dari itu pada strategi komunikasi yang dijalankan memiliki efek positif dan tentunya efektif untuk mendapatkan hati masyarakat.

Kata Kunci: Strategi, Humas, Citra Kepercayaan

ABSTRACT

Strategies of Brebes Police Public Relations in Improving Public Trust via Social Media

Farhan Al Farizi

2108302104

strategy is basically planning and management in the process of delivering messages to the recipients, which aims to achieve a common goal. Brebes Police Public Relations is one of the supporters of providing information to the public so it can provide image and public trust in the Brebes Police. Communication strategies implemented by Brebes Police Public Relations have a positive impact. Thus, public relations have an important role in an organization, especially a police institution, to be able to maintain good relations with various parties, both internal and external, in which, in the planning process, communication certainly will be interconnected.

Therefore, this study aims to determine the strategies of Brebes Police Public Relations in improving public trust and maintaining the image of Brebes Police via social media. The theoretical basis of this study is the organizational communication strategies of Brebes Police Public Relations in increasing image and public trust via social media, which this theory is related to or associated with the theory of informative communication and human relations theory of organizational communication.

The method of this study used qualitative with a descriptive approach, which uses a case study approach. The data collection technique of this study used two data sources: primary and secondary data. The primary data were obtained through observations, interviews, and documentation. Moreover, the secondary data were obtained through books, journals, archives, organizational structure, documents, previous studies, and internet information, which certainly correlates with organizational communication strategy.

The results of the study showed that Brebes Police Public Relations implemented organizational communication strategies to obtain public trust by improving the soft skills of police personnel, collaborating with various external media, and increasing the speed of response. Moreover, strategies to improve police image were by implementing two-way communication, following developments, and improving social media. Thus, the communication strategies implemented have a positive impact and are certainly effective in obtaining public trust.

Keywords: *Strategy, Public Relations, Trust Image*

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **"Strategi Humas Polres Brebes Dalam Meningkatkan Citra Kepercayaan Masyarakat Melalui Media Sosial". Oleh Farhan Al Farizi, NIM. 2108302104, telah di munaqosahkan pada Selasa 20 Mei 2025 di hadapan dewan penguji yang dinyatakan lulus.**

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Panitia Munaqosah	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua Jurusan Abdu Zikrillah, M.Ds NIP. 199111052019031013	2/06/2025	
Sekretaris Jurusan Rani Ika Wijayanti, M. Med. Kom NIP. 199005142019032011	2/06/2025	
Penguji I Zaenal Mutaqin, M.I.Kom NIP. 198509052020121003	2/06/2025	
Penguji II Cartono, M.Kom.I NIP. 198607082023211016	2/06/2025	
Pembimbing I H. Syaeful Badar, MA NIP. 196809222014111001	2/06/2025	
Pembimbing II Ana Humardhiana, M.Hum NIP. 198608022019032008	2/06/2025	

Cirebon, 20 Mei 2025

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam

Dr. Naila Farah, M.Ag.
NIP. 19770622 201101 2 003

LEMBAR PERSETUJUAN

STRATEGI HUMAS POLRES BREBES DALAM MENINGKATKAN CITRA KEPERCAYAAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL

Oleh:
Farhan Al Farizi
NIM: 2108302104

Menyetujui:

Pembimbing 1	Pembimbing 2
H. Syaeful Badar, S.Ag, MA	Ana Humardhiana, M.Hum
NIP. 19680922 201411 1 001	NIP. 19860802 201903 2 008

Mengetahui,
Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam

Abdu Zikrillah, M.Ds
NIP. 19911105 201903 1013

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telah dan koreksi terhadap penulisan skripsi ini dari saudara:

Nama : Farhan Al Farizi
NIM : 2108302104
Judul : Strategi Humas Polres Brebes Dalam Meningkatkan Citra Kepercayaan Masyarakat Melalui Media Sosial.

Kami berharap bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkhan.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Cirebon, 10 Januari 2025

Pembimbing 1	Pembimbing 2
H. Syaeful Badar, S.Ag, MA	Ana Humardhiana, M.Hum
NIP. 19680922 201411 1 001	NIP. 19860802 201903 2 008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farhan Al Farizi

NIM : 2108302104

Judul : Strategi Humas Polres Brebes Dalam Meningkatkan Citra Kepercayaan Masyarakat Melalui Media Sosial.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya penulis yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai ketentuan atau pedoman karya tulis ilmiah.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini sebagian maupun seluruh isinya merupakan karya plagiat, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 10 Januari 2025

Farhan Al Farizi

NIM. 2108302104

PERSEMBAHAN

Masyaallah, tabarakallah, alhamdulillah. Puji syukur senantiasa penulis sampaikan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmatnya dan hidayah-Nya, penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Kepada sosok pahlawan jiwa raga kedua orang tua, pahlawanku Bapaku Chasan Bisri dan Bidadariku Ibu Maemunah yang mendidik, merawat dan menemani setiap langkah anak-anaknya dengan penuh kasih sayang yang luar biasa. Dengan ini saya Farhan Al Farizi mengucapkan beribu minta maaf dan terimakasih banyak untuk kedua orang tuaku yang selalu menemani dan mendoakan anaknya ketika jatuh sakit dan berada di ruang operasi dan bahagia serta selalu membimbing untuk selalu bersyukur dan tetap baik sesama manusia. Serta adikku Lutfi Assyafiq yang memberikan semangat untuk kakaknya. Sekali lagi terimakasih atas pengorbanan yang mulia ini dari waktu, tenaga, dan bantuan moral lainnya untuk masa depan anaknya hingga bisa memberikan ke jenjang pendidikan tinggi S1. Akhir kalimat dari Ibu, harapan Bapak Ibu dan untuk Bapak Ibu.

Terimakasih yang tak terhingga kepada Bapak H. Syaeful Badar S.Ag, MA selaku pembimbing I dan Ibu Ana Humardhiana, M. Hum selaku pembimbing II. Ketua jurusan komunikasi dan penyiaran islam Bapak Dr. Arief Rachman M. Si serta sekretaris jurusan komunikasi dan penyiaran islam Bapak Abdu Zikrillah, M.Ds. Semua dosen jurusan komunikasi dan penyiaran islam, dan tak lupa Ibu Ike selaku staf jurusan komunikasi dan penyiaran islam.

Terimakasih kepada teman seperjuangan Maulana Ishaq yang sudah banyak memberikan arti sebuah pertemanan dan perjuangan untuk kedua orang tua serta teman-teman Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam angkatan 2021 khususnya KPI C Boys, yang sudah hadir dan menemani pada saat di bangku perkuliahan ini.

Terimakasih untuk semuanya.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

RIWAYAT HIDUP

FARHAN AL FARIZI

0838-9709-8283 | farhanalfarizifarizi@gmail.com | Brebes, Jawa Tengah

Profesional, Integritas dan Unggul

Linkedin: https://www.linkedin.com/in/alfariz2103

Mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dengan pengalaman dan prestasinya dalam mengembangkan soft skill dan hard skill untuk performa diri sehingga mampu memberikan dampak kontribusi yang positif. Serta kegigihannya dalam mengabdikan diri dan mengemban amanah tugas yang telah diberikan, mampu beradaptasi, berkomunikasi serta bekerja sama secara tim maupun individu.

PENGALAMAN PROFESIONAL

Operator Sirekap Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara

Komisi Pemilihan Umum, – Brebes, Jawa Tengah 2024

1. Bertanggungjawab menggunakan sistem aplikasi untuk mencatat hasil pemungutan suara
2. Melakukan pencatatan hasil suara, melakukan koreksi angka dan mengurus daftar kehadiran
3. Mendokumentasikan foto hasil pemilihan dan mengunggah data kedalam sistem

Petugas Pemutakhiran Data Pemilih (Pantarlih)

Komisi Pemilihan Umum – Brebes, Jawa Tengah 2023

1. Membantu KPU Kabupaten/Kota, PPK, dan PPS dalam melakukan penyusunan daftar pemilih dan pemutakhiran data pemilih
2. Melakukan koordinasi dalam membantu PPS untuk menyusun daftar Pemilih hasil pemutakhiran
3. Melaksanakan pencocokan dan penelitian data pemilih

PENDIDIKAN

S1 Komunikasi dan Penyiaran Islam

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon – Cirebon, Jawa Barat
Agustus 2021 – 2025

1. Meraih IPK 3,66 / 4,00

ORGANISASI/KEGIATAN

Pengurus Bidang Podcast On FatsOen – Lembaga Pers Mahasiswa FatsOen UINSSC 2024 – Sekarang

Pengurus Bidang Media Tiktok – Duta Inspirasi Indonesia Batch #8 2022 – 2023

Pengurus Content Creator – Jam'iyyah Sholawat El-Muna 2022 – Sekarang

PENGHARGAAN

Volunteer Nasional Blue Carbon Journey – Ocean Young Guoards Support Trash Ranger 2023

Duta Inspirasi Indonesia Batch #8 Mewakili Provinsi Papua Pegunungan – DII Support Kemenpora 2023

Delegate Full Funded Inspairing Leader Camp #2 Jakarta Timur – Duta Inspirasi Indonesia 2022

Juara 1 Desain Poster Tingkat Nasional – Pateron Art 2022

Juara Harapan 1 Desain Infografis Tingkat Mahasiswa – STIKES Mitra Husada Karanganyar 2022

KEMAMPUAN

Hard-skill

Microsoft Office, Content Creator, Content Planner, Copywriting, Capcut, Canva, Pixellab, Lightroom, dan Mengajar.

Soft-skill

Komunikasi dengan baik, Percaya diri, Disiplin, Bertanggung Jawab, Mampu Beradaptasi, Kerja Sama Tim, Konsistensi, Berdedikasi Tinggi.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO HIDUP

Dari Ibu, harapan Bapak Ibu dan untuk Ibu Bapak.

“Berusaha, Berdoa dan Restu Orang Tua”

Percayalah, Tuhan membawa kita sejauh ini bukan untuk gagal. Teruslah berdoa sampai matamu melihat apa yang kamu doakan, walaupun hatimu patah, matamu basah tapi satu hal yang harus kamu ingat tidak boleh menyerah.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Sholawat serta salam tak lupa penulis sampaikan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, para keluarganya, para sahabatnya dan pengikutnya hingga akhir zaman. Atas doa dan usaha akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Strategi Humas Polres Brebes Dalam Meningkatkan Citra Kepercayaan Masyarakat Melalui Media Sosial**".** Sebagai salah satu tugas penting bagi penulis dalam mempertaruhkan keilmuan yang dipelajari selama menuntut ilmu di Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam, walaupun jauh dari kesempurnaan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun materi, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Ibu Dr. Naila Farah, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Abdu Zikrillah, M.Ds. Selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak H. Syaeful Badar, S.Ag, MA selaku dosen pembimbing I dan Ibu Ana Humardhiana, M.Hum selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, perhatiannya, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
5. KAPOLRES Brebes AKBP Achmad Oka Mahendra, S.I.K, M.M., WAKAPOLRES Brebes Kompol Dodiawan, S. S.I.K., M.H., KASI Humas IPTU Indra Prasetyo, S.H., M.H. (PLT), BAMIN Humas Brigadir Farkhan beserta jajaran Humas Polres Brebes lainnya yang telah mengizinkan dan membantu dalam pelaksanaan penelitian dan memberikan data-data untuk menyusun skripsi ini.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

6. Kepada superhero dan panutanku Bapak Chasan Bisri dan pintu surgaku Ibu Maemunah yang telah membesarkan dengan penuh kasih sayang, mendidik dan selalu memberikan doa terbaiknya di sepertiga malam serta adik tercinta Lutfi Assyafiq yang senantiasa memberikan dukungan terbaiknya.
7. Yang terakhir terima kasih banyak kepada sosok pria pemberani yang selalu menyakinkan dirinya bahwa semua yang hilang dari kehidupannya akan ada, dan akan tiba saatnya air mata kebahagiaan itu datang, semangat dan pasti Allah akan mewujudkan impian sosok pria pemberani itu. Iya itu kamu "Farhan Al Farizi". Kamu akan berhasil mewujudkan impianmu itu dan bersujud di kaki orang tuamu. Aamiin.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Cirebon, 10 Januari 2025

Penulis

Farhan Al Farizi

NIM. 2108302104

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **v**

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **vi**

NOTA DINAS ..... **vii**

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI ..... **viii**

PERSEMBAHAN ..... **ix**

RIWAYAT HIDUP ..... **x**

MOTTO HIDUP ..... **xii**

KATA PENGANTAR ..... **xiii**

DAFTAR ISI ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah **1**

B. Perumusan Masalah **4**

1. Identifikasi Masalah **4**

2. Pembatasan Masalah **5**

3. Pertanyaan Penelitian **5**

C. Tujuan Penelitian **5**

D. Kegunaan Penelitian **6**

1. Kegunaan Teoritis **6**

2. Kegunaan Praktis **6**

E. Metodologi Penelitian **7**

BAB II LANDASAN TEORI **9**

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

A. Kajian Teori Operasional 9

B. Kajian Teori Konseptual 22

C. Penelitian Terdahulu 24

BAB III METODOLOGI DAN DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN 29

A. Metodologi Penelitian 29

B. Jenis Penelitian 29

C. Pendekatan Penelitian 31

D. Sumber Data 31

E. Tempat dan Waktu Penelitian 32

F. Deskripsi Objek Penelitian 32

1. Tentang Humas Polres Brebes 32

2. Struktur Organisasi Humas Polres Brebes 34

G. Teknik Pengumpulan Data 37

H. Teknik Analisis Data 38

I. Informan 40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 41

A. Hasil Penelitian 41

B. Pembahasan 63

BAB V PENUTUP 81

A. Kesimpulan 81

B. Implikasi 83

C. Saran 84

DAFTAR PUSTAKA 85

LAMPIRAN 87

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON