

**STRATEGI KOMUNIKASI POLDA KEPRI DALAM  
MENJAGA  
CITRA POSITIF INSTANSI**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Ammar Abdurrafi  
161110038**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**STRATEGI KOMUNIKASI POLDA KEPRI DALAM  
MENJAGA  
CITRA POSITIF INSTANSI**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Ammar Abdurrafi  
161110038**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ammar Abdurrafi  
NPM : 161110038  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa “SKRIPSI” yang saya buat dengan judul:

### **STRATEGI KOMUNIKASI POLDA KEPRI DALAM MENJAGA CITRA POSITIF INSTANSI**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 29 Januari 2023



**Ammar Abdurrafi**

161110038

**STRATEGI KOMUNIKASI POLDA KEPRI DALAM  
MENJAGA CITRA POSITIF INSTANSI**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Ammar Abdurrafi  
161110038**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 29 Januari 2023**



**Ageng Rara Cindoswari, S.P, M.Si.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Tidak banyak orang yang menyadari akan pentingnya memiliki citra positif bagi individu, perusahaan, organisasi maupun instansi baik pemerintahan dan non pemerintahan. Karena penilaian dan pandangan orang lain terhadap kita ataupun organisasi yang kita ada didalamnya bergantung dengan citra yang kita miliki. Berdasarkan penelitian yang di temukan sebelumnya Polda Kepri termasuk instansi yang di memiliki citra positif,pada tahun 2019 tingkat kepercayaan masyarakat kepada Polri melalui 34 Polda mempunyai nilai 77,36%. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi komunikasi Polda Kepri dalam menjaga citra positif instansi. Subjek didalam penelitian ini adalah Strategi komunikasi Polda Kepri, objek penelitian di dalam penelitian ini di pilih menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian ini di lakukan di Markas Komando Polda Kepri, Kota Batam Kepulauan Riau. Penelitian ini di lakukan dengan metode penelitian kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Responden didalam penelitian ini sejumlah 6 orang, key informan di dalam penelitian ini adalah anggota Bidang Humas Polda Kepri, sedangkan informan pendukung lainnya adalah wartawan, stakeholder, dan masyarakat. Data didalam penelitian ini di analisis menggunakan uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependability dan confirmability. Hasil dari penelitian ini adalah Polda Kepri memiliki 3 strategi utama dalam menjaga citra positif instansi, pertama strategi umum yaitu strategi yang di jalankan oleh humas, setelah itu strategi terapan yaitu menerapkan strategi dari pusat, selanjutnya adalah strategi lanjutan yaitu penguatan kinerja anggota. Ketiga strategi tersebut saling berkesinambungan dalam upaya instansi untuk menjaga citra positif.

## **ABSTRACT**

*This research is done with the aim to know the communication strategy used by Kepri Police Departement on maintaining positif image of the institution . The research was conducted at Command Centre of Kepri's Police Departement in Nongsa, Batam City. This research uses qualitative descriptive research method, the subject of this study is the member public relations division on kepri's Police Departement, stake holder, journalist, and the citizen. The technique of determination of the informant in this research conducted by the technique of porposive sampling is the information determined based on the purpose and needs of researchers, in consideration that researchers are able to provide against the problems studied. With the number of informant 6 people. Collection of data obtained based on the results of the way, observation and documentation. Data analysis techniques used in this research by collecting data, then the data is analyzed in a descriptive quality with the steps done is data reducation, data presentation and withdrawal of conclusions. Based results of this study, there are three main point communication strategies Kepri's Police Departement on keeping the institution image's made by the researcher. The first part of this stratefy is the implementation strategy, this is was done by implementation vision and mission by the center Police Departement. The second strategy is General strategy. Which was run by the PR division by using the PR function. In this strategy there is a few act that was done by the PR division which includes media relations, csr and campagne. The third strategy is advanced strategy, the meaning of this strategy is performance reinforcement must be done by all of the member of Police Departement, the strongest performance would be trigger and make easier the public relation task on the keeping positif image. Those 3 strategic are linked in humas task to keeping and building the positif image.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam, Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si
2. Dekan Universitas Putera Batam, Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Sekaligus Pembimbing Skripsi, Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si.
4. Pembimbing Akademik, Ibu Angel Purwanti, S.Sos., M.I.Kom.
5. Dosen Prodi Ilmu Komunikasi, Bapak Sholihul Abidin, S.Sos.I., M.I.Kom.
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
7. Rekan-rekan Angkatan 2016 Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam
8. Rekan-rekan Seperjuangan Pembuatan Skripsi
9. Danru Tim Sus TW Polda Kepri, Bapak Sutrisno
10. Premium People Geng, Irma Yuni Arti Manalu, S.I.Kom.
11. Premium People Geng, Rino Priyadi, S.I.Kom.
12. Rekan-rekan, Saudara, Serta Kerabat Lainnya

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 15.01.2023

  
Ammar Abdurrafi

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I	
.....	1
PENDAHULUAN	
.....	1
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Fokus Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah</b> .....	<b>7</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>1.5.1 Manfaat Teoritis</b> .....	<b>8</b>
<b>1.5.2 Manfaat Praktis</b> .....	<b>8</b>
BAB II	
.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	
.....	9
<b>2.1 Tinjauan Teoritis</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1.1 Komunikasi</b>	
.....	9
<b>2.1.2 Organisasi</b>	
.....	11
<b>2.1.3 Komunikasi Organisasi</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1.4 Citra</b> .....	<b>13</b>



2.1.5 Pengertian Strategi Komunikasi.....	14
2.1.6 Fungsi Dan Tujuan Strategi Komunikasi .....	15
2.1.7 Teori Penyusunan Tindakan.....	17
2.1.8 Teori Two Way Symetrical .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Konseptual.....	32
BAB III	
.....	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian .....	33
3.2 Objek Penelitian .....	34
3.3 Subjek Penelitian.....	34
3.3.1 Informan .....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4.1 Observasi.....	38
3.4.2 Dokumentasi .....	39
3.4.3 Wawancara .....	39
3.5 Metode Analisis Data .....	40
3.6 Uji Kredibilitas Data.....	41
3.6.1 Uji Kredibility .....	41
3.6.2 Uji Transferabilitas.....	41
3.6.3 Uji Dependability dan Confirmability .....	42
3.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	42
3.7.1 Lokasi Penelitian .....	42
3.7.2. Jadwal Penelitian .....	42
BAB IV	
.....	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1. Profil Polda Kepri .....	44
4.1.1. Visi dan Misi Polda Kepri .....	44
4.1.2. Strutur Organisasi .....	46
4.1.3. Lambang Polda Kepri .....	46
4.2. Hasil Penelitian.....	47
4.2.1. Observasi.....	47

<b>4.2.2. Wawancara .....</b>	<b>50</b>
<b>4.2.3 Dokumentasi .....</b>	<b>55</b>
<b>4.2 Pembahasan .....</b>	<b>58</b>
<b>BAB V</b>	
.....	90
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>90</b>
<b>5.1 Simpulan .....</b>	<b>90</b>
<b>5.1.1 Strategi Terapan .....</b>	<b>88</b>
<b>5.1.2 Strategi Umum .....</b>	<b>88</b>
<b>5.1.3 Strategi Lanjutan .....</b>	<b>89</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>91</b>
<b>DAFTAR</b>	
<b>PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Polda Kepri.....	46
Gambar 4.2 Lambang Polda Kepri.....	46
Gambar 4.3 Media Relations.....	55
Gambar 4.4 Press Realese .....	55
Gambar 4.5 Media Gathering.....	56
Gambar 4.6 Viedo Tron .....	56
Gambar 4.7 Campaign .....	57
Gambar 4.8 Pembagian Sembako .....	57
Gambar 4.9 Vaksin Gratis.....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Matriks Hipotetiks.....	63