

**STRATEGI *CYBER PUBLIC RELATIONS* HUMAS POLRESTA KUPANG
KOTA DALAM MENGELOLA CITRA INSTITUSI**

Skripsi

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



OLEH

CARMELIA NATALIA KEWA

43120008

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

STRATEGI *CYBER PUBLIC RELATIONS* HUMAS POLRESTA KUPANG
KOTA DALAM MENGELOLA CITRA INSTITUSI

Diajukan Oleh:

Nama : Carmelia Natalia Kewa
NIM : 431 20 008
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si.
NIDN: 0804127501

Mengesahkan
Dekan



Drs. Frans Baga Tokan, MA.
NIDN: 0811116701

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**STRATEGI *CYBER PUBLIC RELATIONS* HUMAS POLRESTA KUPANG
KOTA DALAM MENGELOLA CITRA INSTITUSI**

Diajukan Oleh:

Nama : Carmelia Natalia Kewa

NIM : 431 20 008

Program Studi : Ilmu Komunikasi


Menyetujui

Pembahas I

Pembahas II



Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos, M.I.Kom



Meylisa Yulastuti Sahan, M.I.Kom.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Carmelia Natalia Kewa

NIM : 431 20 008

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (SKRIPSI) dengan judul:

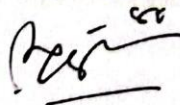
**STRATEGI *CYBER PUBLIC RELATIONS* HUMAS POLRESTA KUPANG
KOTA DALAM MENGELOLA CITRA INSTITUSI**, adalah benar yang ditulis

oleh saya sendiri yang dibimbing oleh Ibu Innosensia E. I. Ndiki Satu, S.Sos.,
M.I.Kom sebagai pembimbing I dan Ibu Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si
sebagai pembimbing II. Apabila di kemudian hari dalam penulisan ini ditemukan
adanya penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, 20 Juni 2024

Disahkan

Pembimbing I



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

Mahasiswa



Carmelia Natalia Kewa
NIM: 431 20 008



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Ahmad Yani 50 - 52 Kupang 85225, NTT-Indonesia

Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Website : <http://www.unwira.ac.id> E-mail : info@unwira.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini **Jumat, 07 Juni 2024 Pukul 11.00 WITA** Telah diadakan Ujian Skripsi Program Sarjana, bagi mahasiswa :

Nama : Carmella Natalia Kewa
NIM : 43120008
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi :

STRATEGI CYBER PUBLIC RELATIONS HUMAS POLRESTA KUPANG KOTA DALAM MENGELOLA CITRA INSTITUSI

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Innosensia E. I. Ndiki Satu, S.Sos., M.I.Kom
2. Sekretaris : Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si
3. Penguji Materi I : Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos., M.I.Kom
4. Penguji Materi II : Meylisa Yulastuti Sahan, M.I.Kom
5. Penguji Materi III : Innosensia E. I. Ndiki Satu, S.Sos., M.I.Kom
6. Pembimbing I : Innosensia E. I. Ndiki Satu, S.Sos., M.I.Kom
7. Pembimbing II : Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si

Desiana
Desiana
Mikhael
Meylisa
Innosensia
Innosensia
Desiana

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :
Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 90
Penguji II = 92
Penguji III = 95
Lulus dengan Nilai = 92 / A

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =



Kupang, 07 Juni 2024

Ketua Tim Penguji, *Desiana*

Innosensia E. I. Ndiki Satu, S.Sos., M.I.Kom

NIDN: 0831128206

MOTTO

**“Orang-Orang Yang Menabur Dengan Mencururkan Air Mata, Akan Menuai
Dengan Bersorak-Sorai”**

(Mazmur 126 : 5)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada:

- Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang selalu menjadi tempat buat penulis menyampaikan segala hal melalui doa selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
- Kedua orang tua tercinta Bapak Blasius Dolet, S.Ag dan Ibu Veronika Siwal, S.Ag, yang selalu memberi motivasi dan dukungan dalam doa yang tulus.
- Universitas Katolik Widya Mandira Kupang almamater tercinta yang akan selalu dikenang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul **Strategi *Cyber Public Relations* Humas Polresta Kupang Kota Dalam Mengelola Citra Institusi**. Walaupun dengan segala kekurangan yang dimiliki, iman akan Yesus Kristus memberikan kekuatan dan jalan sehingga penulis berada sampai pada titik ini. Penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program sarjana (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak dapat selesai tepat waktu tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira.
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandira.
4. Ibu Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos, M.I.Kom sebagai pembimbing I dan Ibu Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si sebagai pembimbing II yang telah mendampingi dan membimbing penulis dari persiapan proposal hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Bapak Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos, M.I.Kom sebagai pembahas I dan Ibu Meylisa Yuliasuti Sahan, M.I.Kom sebagai pembahas II yang telah memberi pengarahan serta koreksi hingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
6. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandira, yang selama ini memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada penulis.
7. Seluruh pegawai tata usaha dan perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
8. Divisi Humas Polresta Kupang Kota yang telah menerima dan bersedia menjadi narasumber penulis untuk melaksanakan penelitian.
9. Kakak Katarina Rachmawati Naez, S.M dan adik Maria Novita Nogo yang memberikan dukungan kepada penulis.
10. Teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2020 yang telah berjuang bersama penulis dari awal semester hingga saat ini.
11. Kepada diri sendiri, apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena telah berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya. Terimakasih sudah bertahan.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini.

Kupang, Juni 2024

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Strategi *Cyber Public Relations* Humas Polresta Kupang Kota Dalam Mengelola Citra Institusi. strategi *public relations* adalah alternatif optimal yang dipilih untuk ditempuh guna mencapai tujuan *public relations* dalam rangka suatu rencana *public relations*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi *cyber public relations* humas Polresta Kupang Kota dalam mengelola citra institusi.

Penelitian ini menggunakan konsep *public relations*, *cyber public relations*, *new media*, citra dan humas pemerintah. Dan indikator analisis situasi, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi dan evaluasi. Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teori *Four-Step Public Relations*.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kegiatan *public relations* Polresta Kupang Kota menggunakan empat tahapan yaitu analisis situasi, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi dan evaluasi. *Public relations* Polresta Kupang Kota dalam menyampaikan informasi terkait kegiatan kepolisian dengan menggunakan berbagai media *cyber* yaitu media sosial Instagram, Facebook, Twitter, Youtube dan Tik-Tok serta website berita agar informasi tersebut dapat tersampaikan kepada masyarakat secara merata. Saran bagi humas Polresta Kupang Kota agar senantiasa meningkatkan kerja sama dengan beberapa pengguna media sosial yang memiliki tujuan serta target audiens yang sama khususnya pada lingkup Kota Kupang.

Kata Kunci : Strategi, *Cyber Public Relations*, Polresta Kupang Kota

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
Motto dan Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Abstrak	x
Daftar Isi.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.3 Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Kerangka Pemikiran, Asumsi Dan Hipotesis	7
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 <i>Public Relations</i>	11
2.3 <i>Cyber Public Relations</i>	17
2.4 <i>New Media</i>	24
2.5 Citra	27
2.6 Humas Pemerintah	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Jenis dan Metode Penelitian	32
3.2 Lokasi Penelitian	33
3.3 Sumber Data	34
3.4 Definisi Konstruk dan Indikator Penelitian	34
3.5 Subjek dan Objek Penelitian	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.7 Teknik Interpretasi Data.....	37
3.8 Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	40

4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	40
4.2	Gambaran Umum Penggunaan <i>Cyber Public Relations</i> Humas Polresta Kupang Kota Dalam Mengelola Citra Institusi	47
4.3	Telaah Informan Penelitian	49
4.4	Penyajian Hasil Penelitian	50
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		70
5.1	Analisis Data	70
5.2	Interpretasi Data	78
BAB VI PENUTUP		84
6.1	Kesimpulan.....	84
6.2	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN.....		91