

KARYA AKHIR

**STRATEGI MANAJEMEN MEDIA PADA HUMAS POLRESTABES
PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN CITRA MELALUI SOSIAL
MEDIA**

Judul



Disusun Oleh:

Vita Anarkiz

211910013

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA

UNIVERSITAS BINA DARMA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI MANAJEMEN MEDIA PADA HUMAS POLRESTABES PALEMBANG
DALAM MENINGKATKAN CITRA MELALUI SOSIAL MEDIA**

VITA ANARKIZ

211910013

SKRIPSI

**Telah diterima sebagai salah satu Syarat untuk memperoleh Sarjana Ilmu Komunikasi
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi**

Menyetujui

Palembang, 17 September 2025

Fakultas Sosial dan Humaniora

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dekan Fakultas Sosial Humaniora



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

NIDN.0208127303

**Universitas Bina
Darma**
Fakultas Sosial Humaniora



Nuszep Almigo, S.P.SI., M.Si, Ph.D

NIDN 001200970607

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan pada Ujian Seminar Hasil dan Riset pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Dharma

Nama : Vita Anarkiz

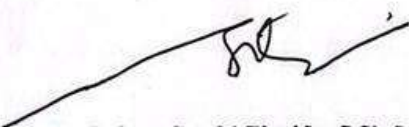
NIM : 211910013

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Sosial Humaniora

Judul Riset : Strategi Manajemen media pada Humas Polrestaes Palembang dalam meningkatkan Citra melalui Sosial Media

Menyetujui
Dosen Pembimbing



Dr. Rahma Santhi Zinaida, S.Si., M.I.Kom
NIDN.0219088501

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom
NIDN.0208127303

HALAMAN PENGESAHAN KARYA AKHIR
STRATEGI MANAJEMEN MEDIA PADA HUMAS POLRESTABES PALEMBANG
DALAM MENINGKATKAN CITRA MELALUI SOSIAL MEDIA

Disusun Oleh:

VITA ANARKIZ

211910013

Telah dipertahankan dihadapan Panitia penguji Skripsi pada Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang pada 26 Agustus 2025 guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata satu dengan sebutan S.I.Kom dan hasil telah memenuhi syarat dan dinyatakan Lulus.

Panitia Penguji Karya Akhir

Pembimbing : Dr. Rahma Santhi Zinaida, S.Si., M.I.Kom

(.....)

Penguji 1 : Prof. Hj, Isna Wijayani, M.Si.,PH.D

(.....)

Penguji 2 : Leo Ferdinan Fauzi, M.I.Kom

(.....)

Tanggal Sidang 26 Agustus 2025

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

NIDN.0208127303

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vita Anarkiz

NIM : 211910013

Dengan ini menyatakan:

1. Penulisan Riset ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi yang lain.
2. Penulisan Riset ini murni gagasan, rumusan dan peneliti saya sendiri dengan arahan Dosen Pembimbing.
3. Didalam Penulisan Riset ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dan mencantumkan nama pengarang dan dimasukan ke dalam daftar Rujukan.
4. Saya bersedia Penelitian Riset yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet sehingga dapat diakses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh – sungguh dan apabila bukti melakukan penyimpangan dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang – undang yang berlaku.

Palembang 26 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan

 
Vita Anarkiz

Abstrak

Ini adalah penelitian tentang strategi manajemen media yang digunakan oleh tim Hubungan Masyarakat (HM) Kepolisian Palembang untuk meningkatkan citra mereka melalui media sosial. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa Kepolisian Palembang menerapkan komunikasi dua arah dengan masyarakat melalui program sosial dan layanan responsif di media sosial, yang sejalan dengan Teori Unggul: Cara Simetris oleh James Grunig. Selain itu, tim HM Kepolisian Palembang membangun hubungan baik dengan media melalui langkah-langkah yang dijelaskan dalam teori Hubungan Media oleh Frank Jefkins. Strategi manajemen media yang transparan, terbuka, dan responsif dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Penelitian ini berkontribusi pada literatur tentang manajemen media dan hubungan masyarakat, terutama dalam konteks institusi pemerintah dan kepolisian.

Kata kunci: Manajemen Media, Citra, Media Sosial.

Abstract

Abstract: *This is a research on the media management strategy used by the Public Relations (PR) team of Palembang Police Department to improve their image through social media. This study uses a qualitative method with data collection through interviews, observations, and documentation. The results show that Palembang Police Department applies two-way communication with the public through social programs and responsive services on social media, which is in line with the Excellent Theory: Symmetrical Way by James Grunig. Additionally, the PR team of Palembang Police Department builds good relationships with the media through steps outlined in the Media Relations theory by Frank Jefkins. The transparent, open, and responsive media management strategy can increase public trust in the police institution. This research contributes to the literature on media management and public relations, especially in the context of government and police institutions.*

Keywords: *Media Management, Image, Social Media, Public Relations, Media Relations*

MOTTO

“You only Live once, Try Everything, Cause who knows Where life will take you?”



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh, Segala puji dan syukur kepada Allah SWT karena berkat Rezeki dan Rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Strategi Manajemen Media pada Humas Polresta Palembang dalam meningkatkan Citra melalui Sosial Media” pada waktu yang telah ditentukan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi masih jauh dari kata sempurna, berbagai kendala yang di hadapi mulai dari pengajuan Judul hingga dengan penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan skripsi.

Dalam pelaksanaan ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan berupa dorongan, semangat dan bimbingan kerjasama dari berbagai pihak yaitu kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariani, M,Pd., MM Selaku Rektor Universitas Bina Darma
2. Bapak Nuzsep Almigo, M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora
3. Ibu Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Ibu Dr. Rahma Santhi Zinaida S.Si.,M.I.Kom Selaku Pembimbing penelitian yang selalu memberikan waktu dan kesempatan untuk membantu dan mengarahkan Penulis dalam proses penyelesaian skripsi penelitian ini.
5. Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D. dan Bapak Leo Ferdinan Fauzi, M.I.Kom selaku penguji I dan penguji II yang telah mengoreksi untuk membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Program studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma tak lupa penulis haturkan banyak terimakasih atas ilmu, bimbingan, arahan, motivasi, serta nasehatnya selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Ilmu Komunikasi.

7. Bapak KBP. Dr. Harryo Sugihhartono, S.I.K., M.H selaku Kapolrestabes Palembang
8. Ibu AKBP. Andes Purwanti, S.E., M.M selaku Wakapolrestabes Palembang
9. Ibu KOMPOL. Evial Kalza, S.E., M.H selaku Kasi Humas Polrestabes Palembang dan juga Pembimbing Lapangan yang memberi arahan selama proses Studi Independen berlangsung
10. Bapak AIPTU. Roland Marbun, S.H., M.A, M.H sebagai PS PAUR PENMAS juga merupakan Pembimbing Lapangan II yang banyak memberi arahan dan masukan dalam penyusunan Skripsi ini
11. Seluruh Anggota dan Staff Polrestabes Palembang divisi Humas yang telah membantu dan mengarahkan selama proses Studi Independen berlangsung
12. Polrestabes Palembang yang memberikan kesempatan kepada Penulis untuk melaksanakan Studi Independen dalam kurun waktu yang ditentukan serta membantu dalam pengumpulan Data – data yang diperlukan Penulis dalam merampungkan Laporan.
13. Bapak dan Ibu Pengajar yang tidak Lelah membimbing dan memberi dukungan serta ikhlas dan tulus yang tak terhingga sepanjang Masa kepada Penulis.
14. Untuk (Alm) Kakek Simin dan (Almh) Nenek Zaitun yang mencintai Penulis segenap hati hingga akhir hayat
15. Untuk Kakek Mamat dan Nenek Onah yang penuh Pengertian dalam bertutur kepada Penulis
16. Untuk (Alm). Ayah Yusman, Ibu Ratna Yuningsih, Mama Martha Wulandari dan Papa Yayan Sofyan Dimana mereka senantiasa memberi dukungan mental, moral dan Kasih Sayang di setiap momen hidup Penulis, khususnya dalam proses Perkuliahan ini.
17. *Special Thanks once again for Mama Wulan who always be my companion all the time when my college life going up and down and when Im mentally and Phsycally weak just like Rory and Lorelai did on Gilmore Girls one of our Favorite TV Show.*

18. *For all my 11 beloved Cat that is already gone. Chealsea, Celo, Ceto, Cibu, Ciblack, Ciren, Cipluk, Batsheeba, Mengsyong, Caki, dan Molak (Axin) Thank you for being my Spirit Animal alls the times.*
19. *Thank you For all my Book collection that always keep me alive, even tho Im not finished it yet.*
20. *Thank you for my guy bestfriend Arno who always there for this 4 years straight when I needed someone to talk no matter what.*
21. *For my first bestfriend Dewa and Claire who always helping me through pain.*
22. *For my yap Bestfriend Rifki, the one Im waking up in the middle of the night.*
23. *For my first Bestfriend at college Puja that always agreeing and validate everything I said*
24. *For Jesi Kevita that surprisingly very helpful at me while working on this Skripsi.*
25. *And especially for myself who always been positive and kind to my own self.*
26. *And I present this For 8 years old me that I believed, feel proud of me right now for checking one of her dream list. To be a Bachelor.*

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu dengan kesadaran penuh menulis mengharapkan Kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kepentingan dan perkembangan Skripsi ini. Tidak lupa pula harapan penulis semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta menambah pengetahuan dan wawasan Penulis sendiri.

Akhir kata, Penulis berterima kasih dan semoga Allah SWT. Membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu.

DAFTAR ISI

STRATEGI MANAJEMEN MEDIA PADA HUMAS POLRESTABES PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN CITRA MELALUI SOSIAL MEDIA.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
Halaman Persetujuan unntuk Pengajuan/Pendaftaran Seminar Karya Akhir	1
DAFTAR ISI	11
DAFTAR GAMBAR	13
DAFTAR TABEL	14
DAFTAR LAMPIRAN	15
BAB I.....	16
PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang Penulisan.....	16
1.2 Identifikasi Masalah.....	20
1. Arus Informasi yang masuk dengan begitu cepat melalui social media sehingga Informasi yang salah ataupun Hoaks dapat merusak Citra Kepolisian. 21	
2. Kurangnya Kesadaran Masyarakat terkait Informasi yang menyimpang atau Hoaks.	21
3. Citra Kepolisian yang cenderung buruk di media sosial.....	21
4. Rumusan Masalah.....	21
1.4 Tujuan Penelitian.....	21
1.5 Manfaat Penelitian	22
BAB II	23
TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Kerangka Teoritis.....	23
2.2 Kerangka Konseptual	27
2.3 Kerangka Penelitian Terdahulu.....	38

2.4	Kerangka Pikir	37
BAB III.....		37
METODE PENELITIAN		38
3.1	Metode Penelitian	38
3.2	Objek dan Subjek Penelitian.....	38
3.3	Informan Penelitian	39
3.4	Data dan Sumber Data.....	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data	40
BAB IV		42
HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Gambaran Umum Polrestabes Palembang.....	42
4.1.1	Visi	43
4.1.2	Misi	43
4.2	Deskripsi Data	44
4.2.1	Gambaran Umum Humas Polrestabes Palembang	44
4.2.2	Struktur Organisasi	45
4.3	Hasil Penelitian.....	47
4.4	Pembahasan	50
4.4.1	Strategi menggunakan Teori <i>Media Relations</i> oleh Frank Jefkins ...	50
4.4.2	Strategi menggunakan Teori <i>Public Relations</i> oleh James Grunig...	63
BAB V		71
KESIMPULAN DAN SARAN		71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....		74
LAMPIRAN WAWANCARA.....		78
DOKUMENTASI WAWANCARA.....		89
LAMPIRAN DOKUMENTASI		90

DAFTAR GAMBAR

gambar 1 Gedung Polrestabes Palembang	42
gambar 2 Lokasi Polrestabes Palembang	43
gambar 3 Wawancara bersama KASI Humas Polrestabes Palembang.....	48
gambar 4 Wawancara bersama PS PAUR PENMAS	49
gambar 5 Wawancara bersama BRIG SUBSI PENMAS.....	49
gambar 6 Program Jumat Curhat Polrestabes Palembang	65
gambar 7 Pers Conference Polresrtabes Palembang	68
gambar 8 Program Polisi Sahabat Anak.....	69
gambar 9 Program Donor Darah Polrestabes Palembang.....	70
gambar 10 Label Barang Bukti yang bebas di Dokumentasikan	56
gambar 11 Kunjungan Kapolrestabes Palembang ke Podcast Mata Lokal bersama Tribun news.....	62

DAFTAR TABEL

Table2.5.1.1 Sumber data Jurnal 2025.....	31
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Wawancara	
Dokumentasi Wawancara	
Surat Keterangan Pembimbing	
Letter Of Acceptance (LOA)	
Artikel	
SK Pembimbing	
Lembar Konsultasi Proposal Penelitian	
Lembar Konsultasi Seminar Hasil	
Formulir Pengajuan Judul	
Lembar Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal	
Lembar Perbaikan Lulus Ujian Seminar Hasil	
Formulir Permohonan Pengajuan Judul dan Pembimbing	
Turnitin	
Daftar Riwayat Hidup	
Formulir Kelayaakan Penjilidan	