



**STRATEGI DIVISI HUMAS POLRI DALAM MEMBINA HUBUNGAN  
BAIK DENGAN PUBLIK EKSTERNAL MELALUI JEJARING SOSIAL  
FACEBOOK**

**SKRIPSI**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Fakultas Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

**DESINTA DUWI HARTANTI**

**44209010051**

**MERCU BUANA**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2014**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**Judul Skripsi** : Strategi Divisi Humas Polri dalam Membina  
Hubungan Baik dengan Public Relations Melalui  
Jejaring Sosial Facebook

**Nama** : Desinta Duwi Hartanti

**Nim** : 44209010051

**Fakultas** : Ilmu Komunikasi

**Program Studi** : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Januari 2014

Mengetahui

Pembimbing

  
Juwono Tri Atmodjo, S.sos., M.Si

**LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI**

Nama : Desinta Duwi Hartanti  
Nim : 11209010051  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul Skripsi : **Strategi Divisi Humas Polri dalam Membina Hubungan Baik dengan Publik Eksternal Melalui Jejaring Sosial Facebook.**

Jakarta, 25 Februari 2014

Mengetahui

1. Ketua Sidang

(Marwan Mahmudi, M.Si)



(.....)

2. Penguji Ahli

(Feni Fasta. SE, M.Si)



(.....)

3. Pembimbing

(Juwono Tri Atmodjo, S.sos.,M.Si)



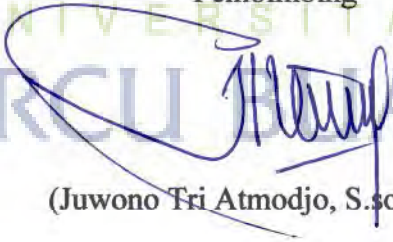
(.....)

**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI**

Nama : Desinta Duwi Hartanti  
NIM : 44209010051  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul Skripsi : **Strategi Divisi Humas Polri dalam Membina Hubungan Baik dengan Publik Eksternal Melalui Jejaring Sosial Facebook.**

Jakarta, 25 Februari 2014


Pembimbing



(Juwono Tri Atmodjo, S.sos.,M.Si)


Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi



(Suryaning Hayati, SE, MM)



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama : Desinta Duwi Hartanti  
NIM : 44209010051  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul Skripsi : **Strategi Divisi Humas dalam Membina Hubungan Baik dengan Publik Eksternal melalui Jejaring Sosial Facebook**

Jakarta, 25 Februari 2014

Mengetahui

1. Ketua Sidang

(Marwan Mahmudi, M.Si)

(.....)

2. Penguji Ahli

(Feni Fasta. SE, M.Si)

(.....)

3. Pembimbing

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)

(.....)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat rahmat dan karunia yang dilimpahkan-nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ *Strategi Divisi Humas Polri dalam Membina Hubungan Baik dengan Publik Ekstrenal melalui Jejaring Sosial Facebook*”

Peneliti menyadari bahwa dalam penyajian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan bantuan dari berbagai pihak yang senantiasa memberikan dukungan, dorongan dan doa yang tulus kepada peneliti. Oleh karena itu, dengan kebanggan hati dan hati dan tulus ikhlas penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga yang di tunjukan kepada :

1. Bapak Juwono Tri Atmojo, S.sos, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terimakasih atas semua bimbingan masukan dan saran.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si , Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Drs. A. Rahman, MM, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.
4. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Suryaning Hayati SE, MM, selaku Ketua Bidang studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

6. Ibu Novi Erlita, S.Sos, MA, selaku Sekertaris Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana
7. Kedua Orang Tuaku, Bapak Mulyono (ayah) dan Ibu Purwaningsih (ibu) yang selalu memberikan doa yang terbaik dan support kepada peneliti dan menjadi inspirasi untuk selalu bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Untuk kaka ku Ike mulyaningsih dan Laura silvia febriani yang selalu memberikanku semangat.
9. Untuk Anugrah Agung Pratama yang selalu memberikan dukungan motivasi dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Bapak Inspektur Jendral Polisi Drs. Suhardi Alius, M,H selaku Kadiv Humas Mabes Polri.
11. Ibu Ajun Komisaris Besar Polisi Rina Karmilasari selaku pembimbing magang terimakasih atas bimbingan dan bantuannya.
12. Bapak Brigadir Jendral Polisi Drs. Mochammad Taufik, MH. Selaku KARO PID Divisi Humas Polri.
13. Ajun Komisaris Besar Polisi Hefi Assegaf, selaku nara sumber terimakasih atas bantuan dan dukungannya.
14. Bapak Inspektur Polisi Tingkat Satu Setiono, SI. Kom, selaku nara sumber terimakasih atas waktunya dan bimbingannya.
15. Bapak Ajun Komisaris Besar Polisi Junaedi, Bsc terimakasih atas arahan dan bimbingannya dalam memberikan masukan.
16. Inspektur Polisi Tingkat Satu Heru Fahrian A, S. Sos terimakasih atas bimbingannya.

17. Bapak Wahyu Hidayat, Bapak Bindu, Ibu lely, Ibu Mami, ka fitri, ka Basuki, dan Rizki selaku pembimbing dalam penelitian ini, terimakasih atas saran dan dukungannya.
18. Keseluruhan staff Humas POLRI yang telah meluangkan waktunya juga untuk menjadi nara sumber dalam skripsi ini.
19. Untuk temanku BFF lili, fani, andita, eha, yuni, nindi, tiwi, vidya, ratu, Moniq, Ira, Tri Muharyanti, Fitri, jessica dan angkatan Public Relations 2009 karena kita telah berjuang bersama.

Dan dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, karenanya penulis memohon maaf dan menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan penulisan outline ini.

Akhir kata peneliti mengucapkan banyak terimakasih dalam penelitian skripsi ini, semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua, terutama dalam bidang komunikasi.

Jakarta, Februari 2014

Desinta D. Hartanti



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Komunikasi.....	11
2.1.1 Fungsi Komunikasi.....	13
2.1.2 Tujuan Komunikasi.....	14
2.2 Hubungan Masyarakat.....	15
2.2.1 Humas Pemerintahan.....	17
2.2.2 Tugas Humas Pemerintahan.....	18
2.2.3 Peranan Humas .....	19
2.2.4 Fungsi Pokok Humas Pemerintahan.....	20
2.3 Strategi Humas.....	20
2.4 Piramida Model.....	23
2.5 Membina Hubungan Baik.....	26
2.6 Pengertian Publik .....	27
2.6.1 Publik Eksternal.....	27
2.7 Internet.....	28
2.8 Social Media (Media Sosial).....	29
2.9 Facebook.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Tipe/Sifat Penelitian.....	32
3.2 Metode Penelitian . .....	33
3.3 Key Informan.....	33
3.4 Definisi Konsep.....	35

3.4.1 Hubungan masyarakat .....	35
3.4.2 Strategi Humas .....	35
3.4.3 Membina Hubungan Baik.....	35
3.4.4 Publik Eksternal .....	36
3.4.4 Facebook .....	36
3.5 Fokus Penelitian.....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6.1 Data Primer .....	38
3.6.2 Data Sekunder .....	39
3.7 Teknis Analisa Data.....	40
3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	43
4.1.1 Sejarah Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia.....	43
4.1.2 Tribrata POLRI.....	44
4.1.3 Divisi Humas POLRI.....	44
4.1.4 Logo Divisi Humas POLRI.....	45
4.1.5 Visi,Misi Tujuan Humas POLRI.....	49
4.1.5.1 Visi Divisi Humas POLRI.....	49
4.1.5.2 Misi Divisi Humas POLRI.....	49
4.1.6 Pembagian Tugas dan Tangung Jawab.....	50
4.1.6.1 Unsur Pemimpin yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kapolri serta tugas masing-masing.....	50
4.1.6.2 Unsur Pelaksana Utama.....	50
4.1.7 Tujuan Humas POLRI.....	54
4.1.8 Struktur Organisasi Divisi Humas POLRI .....	56
4.2 Hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Media Sosial Facebook Divisi Humas Polri.....	57
4.2.2 Strategi Humas.....	59
4.3 Pembahasan.....	86

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan.....	94
5.2 Saran.....	96
5.2.1 Akademis.....	96
5.2.2 Praktis.....	96

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA