

**PERAN HUMAS POLRESTABES SEMARANG DALAM MENGELOLA
CITRA KEPOLISIAN RESOR KOTA BESAR SEMARANG MELALUI
APLIKASI LIBAS**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 dalam Ilmu Komunikasi



Disusun oleh :

HERI DWI PRAKOSO

18.M1.0008

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

SEMARANG

2023

**PERAN HUMAS POLRESTABES SEMARANG DALAM MENGELOLA
CITRA KEPOLISIAN RESOR KOTA BESAR SEMARANG MELALUI
APLIKASI LIBAS**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 dalam Ilmu Komunikasi



Disusun oleh :

HERI DWI PRAKOSO

18.M1.0008

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Heri Dwi Prakoso

NIM : 18.M1.0008

Prodi/konsentrasi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Hukum dan Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul “Peran Humas Polrestabes Semarang Dalam Mengelola Citra Kepolisian Resor Kota Besar Semarang Melalui Aplikasi LIBAS” tersebut bebas plagiasi. Akan tetapi bila terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 5 Mei 2023

Yang memberi pernyataan,



Heri Dwi Prakoso

18.M1.0008

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi

Peran Humas Polrestabes Semarang Dalam Mengelola Citra Kepolisian Resor Kota
Besar Semarang Melalui Aplikasi Libas

Disusun oleh :

Nama : **Heri Dwi Prakoso**

NIM : **18.M1.0008**

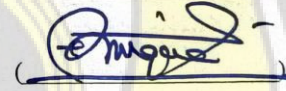
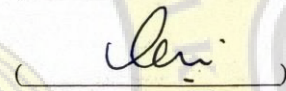
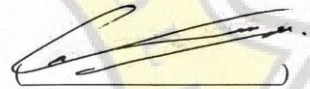
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal : 2 Mei 2023

Dosen Penguji :

1 Drs. St. Hardiyarso, M.Hum.

2 B. Lenny Setyowati, S.S., M.I.Kom.

3 Drs. Andreas Pandiangan, M.Si.



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I Ilmu Komunikasi

Pada tanggal :
2 Mei 2023



(Dr. Marcella Elwina Simandjuntak, S.H., C.N., M.Hum.)
Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN HUMAS POLRESTABES SEMARANG DALAM MENGELOLA
CITRA KEPOLISIAN RESOR KOTA BESAR SEMARANG MELALUI
APLIKASI LIBAS**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 dalam Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

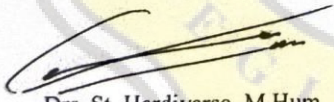
HERI DWI PRAKOSO
18.M1.0008

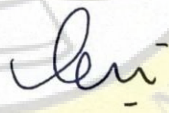
Semarang, 5 Mei 2023

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Pendamping


Drs. St. Hardiyarso, M.Hum
NPP 058.1.1993.139


Bernadeta Lenny Setyowati, S.S.,M.I.Kom
NPP 058.1.2021.392

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Heri Dwi Prakoso
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Hukum dan Komunikasi
Jenis karya : Tugas Akhir / Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Non Eksklusif atas karya ilmiah yang berjudul **“Peran Humas Polrestabes Semarang Dalam Mengelola Citra Kepolisian Resor Kota Besar Semarang Melalui Aplikasi LIBAS”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata Semarang berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Semarang, 5 Mei 2023

Yang menyatakan,



Heri Dwi Prakoso

18.M1.0008

**Peran Humas Polrestabes Semarang Dalam Mengelola Citra Kepolisian Resor
Kota Besar Semarang Melalui Aplikasi LIBAS**

Heri Dwi Prakoso

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

Abstrak

Dalam melaksanakan tugas untuk mengelola citra Kepolisian Resor Kota Besar Semarang, Humas Polrestabes Semarang memiliki salah satu peran, yakni mempublikasikan kegiatan polisi di lapangan melalui media sosial kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui dan mengenal tugas-tugas polisi. Beberapa waktu lalu, Polrestabes Semarang meluncurkan sebuah aplikasi bernama LIBAS. LIBAS merupakan singkatan dari Polisi hebat Semarang. Kata hebat ini sendiri berasal dari slogan Pemerintah Kota Semarang, “Semarang Hebat”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Humas Polrestabes Semarang menjalankan tugas dalam menjaga citra Kepolisian Resor Kota Besar Semarang melalui aplikasi LIBAS. Penelitian ini bersifat kualitatif. Metode penelitiannya adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan wawancara mendalam semi terstruktur. Penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Polrestabes Semarang memiliki peran penting terkait penerapan aplikasi LIBAS. Dalam hal ini, peran Humas Polrestabes Semarang adalah mempromosikan aplikasi LIBAS ini melalui media sosial dan memperkenalkan langsung kepada masyarakat Kota Semarang, serta menjawab suatu permasalahan terkait aplikasi LIBAS atau biasa dikenal dengan pengaruh keputusan. Peran Humas Polrestabes Semarang dalam tugasnya mengelola citra juga menggunakan dua jenis citra yaitu citra keinginan dan citra perusahaan. Hingga hari ini, dalam hal pengembangan, masyarakat Kota Semarang merasa senang karena Polrestabes Semarang tanggap dalam menindaklanjuti laporan pada aplikasi LIBAS. Fitur yang disediakan aplikasi LIBAS memudahkan warga jika terjadi kamtibmas pada wilayah Kota Semarang. Laporan tersebut nantinya akan masuk ke aplikasi petugas LIBAS dan secepat mungkin akan ditindaklanjuti oleh petugas polisi yang terdekat dengan pelapor.

Kata kunci : polrestabes semarang, aplikasi libas, mengelola citra, humas

The Role Of Polrestabes Semarang In Managing The Image Of The Police Of The Big City Of Semarang Through The LIBAS Application

Heri Dwi Prakoso

Soegijapranata Catholic University

Semarang

Abstract

The Public Relations of Polrestabes Semarang have a role to manage the police activities in the field through social media to the public. They also carry out their duties to manage the image of the Semarang City Resort Police with the purpose that citizens know and understand what the police's duties are. Polrestabes Semarang already launched an application called LIBAS. LIBAS is the abbreviation of Polisi Hebat Semarang. The word 'hebat' comes from the Semarang City Government's tagline, namely "Semarang Hebat". This study aims to find out how the Public Relations of Polrestabes Semarang accomplish their role to manage the image of the Semarang Big City Resort Police through the LIBAS application. The type of this research is qualitative descriptive. The researcher carried out in-depth and semi structured interviews to collect the data. The researcher arranged some good but informal kinds of interview questions. The data sources used by the researcher are divided into two, those are primary data and secondary data. This research found that the Public Relations of Polrestabes Semarang have an important role in relation to the LIBAS application. The roles of the Public Relations of Polrestabes Semarang are introduce and promote directly LIBAS application through social media to the citizens of Semarang City, as well as to answer a problem related to the application that is commonly known as an opinion control. Apart from that, the role of Semarang Polrestabes Public Relations in its task of managing image also uses two types of image, namely the image of desire and the image of the company. Until this day, the citizens of Semarang City are pleased because the Semarang City Police is responsive in following up reports through the LIBAS application. The features provided by the LIBAS application make it easier for citizens if there is a civil order in the Semarang City area. The report will later be entered into the LIBAS officer's application and will be followed up as soon as possible by the police officer closest to the reporter.

Keywords : semarang polrestabes, libas application, managing image, public relations

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat-Nya, penulis diberikan kesehatan jasmani dan rohani sehingga proses penyusunan laporan akhir yang berjudul “Peran Humas Polrestabes Semarang Dalam Mengelola Citra Kepolisian Resor Kota Besar Semarang Melalui Aplikasi LIBAS” dapat terselesaikan dengan baik. Dalam pembuatan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan dan kesempatan yang diberikan kepada penulis. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala penyertaan dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik dan lancar.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak dan Ibu yang selalu mendukung, memotivasi, serta memberikan doa yang terbaik selama penulis menempuh pendidikan dari awal kuliah hingga pembuatan tugas akhir kuliah.
3. Kakak perempuan tercinta dan terkasih yang selalu memberikan arahan dan semangat selama penulis awal kuliah hingga pembuatan tugas akhir kuliah.
4. Bapak Drs. St. Hardiyarso, M.Hum selaku dosen pembimbing pertama yang selalu bersedia memberikan waktu luangnya untuk membimbing, memberikan arahan, memberikan saran dan ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis dari awal kuliah hingga menyelesaikan tugas akhir kuliah.
5. Ibu Bernadeta Lenny Setyowati, S.S., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing kedua yang selalu bersedia memberikan waktu luangnya untuk

membimbing, memberikan arahan, memberikan saran dan ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis dari awal kuliah hingga menyelesaikan tugas akhir kuliah.

6. Bapak Drs. Andreas Pandiangan, M.Si selaku dosen penguji yang bersedia untuk membimbing, memotivasi, memberikan arahan, dan ilmu pengetahuan yang berguna bagi kesempurnaan penyelesaian tugas akhir kuliah penulis.
7. Seluruh dosen dan staff Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang sudah mendukung penuh penulis sejak awal kuliah hingga penyelesaian tugas akhir kuliah.
8. Bapak Ipda Andi Suwarno, S.H., M.Par., M.Si., M.M selaku petugas Humas Polrestabes Semarang yang sudah memberikan waktu luangnya untuk diwawancarai serta memberikan motivasi dan arahan agar penulis bisa segera menyelesaikan tugas akhir kuliah.
9. Bapak Mahardika Nugraha selaku penanggung jawab *Presisi Command Center* yang sudah memberikan waktu luangnya untuk diwawancarai serta memberikan motivasi dan arahan agar penulis bisa segera menyelesaikan tugas akhir kuliah.
10. Teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang turut serta membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir kuliah dan kegiatan perkuliahan.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih dan mohon maaf jika dalam penyusunan laporan tugas akhir skripsi masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis

mengharapkan mendapatkan saran guna menjadikan laporan akhir ini bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 5 Mei 2023

Penulis



Heri Dwi Prakoso



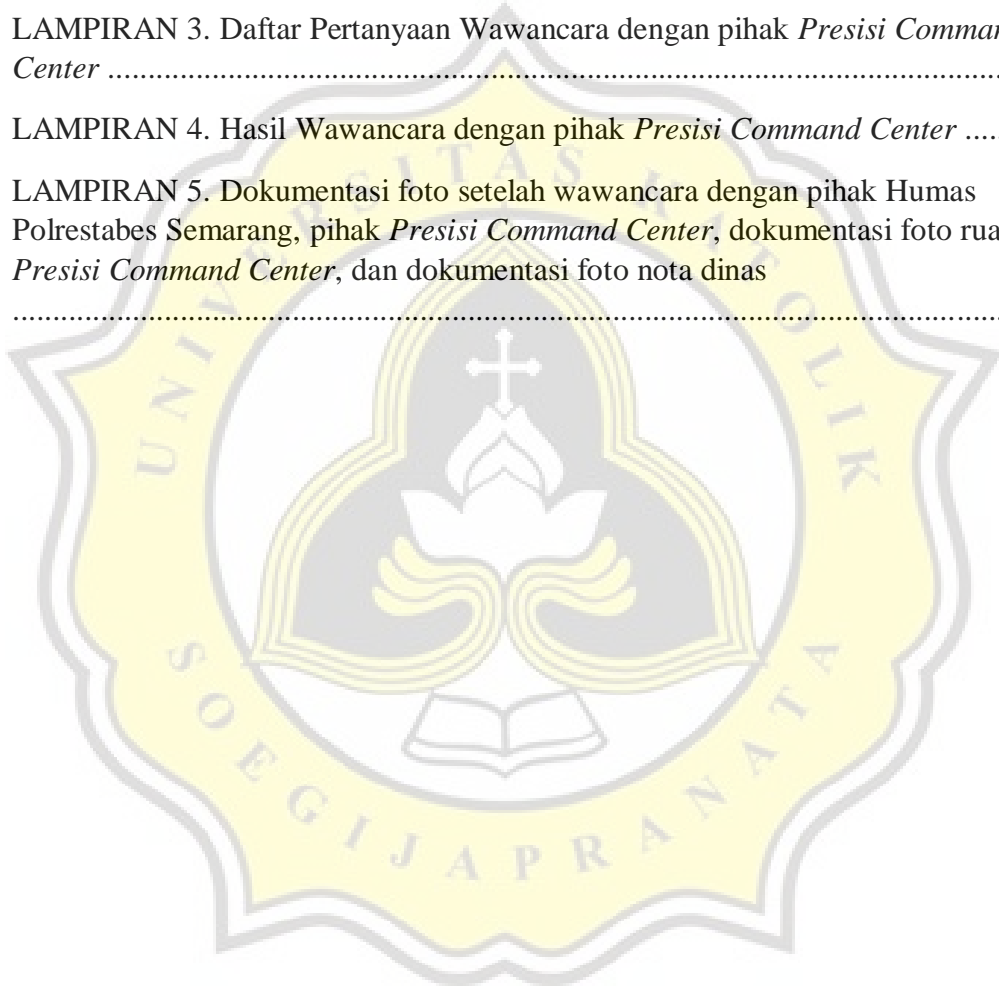
DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
Abstrak	vii
Abstract	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Akademis	8
1.4.3 Kegunaan Praktis	8
1.5 Lokasi dan Tata Kala Penelitian	9
1.5.1 Lokasi Penelitian	9
1.5.2 Tatakala Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan Laporan	9
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.2 Citra	15
2.3 Hubungan Masyarakat	19
2.4 Aplikasi Media Sosial	23

2.5 Kerangka Berpikir	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Metode Riset	26
3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.3 Teknik Pengumpulan dan Pencatatan Data	28
3.4 Pemeriksaan Keabsahan Data	30
3.5 Teknik Analisis dan Interpretasi Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Objek	34
4.1.1. Citra Polri	34
4.1.2. Polrestabes Semarang	35
4.1.3. Sejarah serta Profil aplikasi LIBAS	37
4.1.4. <i>Presisi Command Center</i> sebagai admin aplikasi LIBAS	38
4.1.5. Keterkaitan Humas Polrestabes Semarang dengan <i>Presisi Command Center</i>	39
4.2 Analisis dan Pembahasan	40
4.2.1. Penerapan LIBAS	40
4.2.1.1. Fitur aplikasi LIBAS	41
4.2.1.2. Penerapan LIBAS sebagai citra	44
4.2.2. Peran LIBAS bagi pencitraan	47
4.2.2.1. Menyampaikan pesan Polrestabes Semarang	49
4.2.2.2. Menjaring pesan dari masyarakat	53
4.2.2.3. Menanggapi masyarakat	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	64
LAMPIRAN 1. Daftar Pertanyaan Wawancara dengan pihak Humas Polrestabes Semarang	65
LAMPIRAN 2. Hasil Wawancara dengan pihak Humas Polrestabes Semarang ..	67
LAMPIRAN 3. Daftar Pertanyaan Wawancara dengan pihak <i>Presisi Command Center</i>	73
LAMPIRAN 4. Hasil Wawancara dengan pihak <i>Presisi Command Center</i>	74
LAMPIRAN 5. Dokumentasi foto setelah wawancara dengan pihak Humas Polrestabes Semarang, pihak <i>Presisi Command Center</i> , dokumentasi foto ruangan <i>Presisi Command Center</i> , dan dokumentasi foto nota dinas	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Polrestabes Semarang	37
Gambar 4.2 Tangkapan Layar akun instagram @polrestabes_semarang_official memperkenalkan kecanggihan peralatan yang dimiliki ruang <i>Presisi Command Center</i>	40
Gambar 4.3 Tangkapan Layar berbagai fitur yang disediakan pada aplikasi LIBAS	42
Gambar 4.4 Logo aplikasi LIBAS	46
Gambar 4.5 Logo petugas LIBAS	46
Gambar 4.6 Tangkapan Layar komentar Masyarakat Kota Semarang merasa terbantu dengan adanya aplikasi LIBAS pada <i>play store</i>	48
Gambar 4.7 Tangkapan Layar perayaan satu tahun aplikasi LIBAS pada unggahan <i>instagram</i> @polrestabes_semarang_official	49
Gambar 4.8 Tangkapan Layar komentar kekecewaan Masyarakat Kota Semarang pada <i>play store</i>	55
Gambar 4.9 Tangkapan Layar jumlah pengunduh aplikasi LIBAS pada <i>play store</i>	56
Gambar 4.10. Tangkapan Layar forum chat pada aplikasi LIBAS	58