

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Pernyataan Keaslian Tesis.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Intisari.....	ix
Abstract.....	x

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	12
1.3. Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
1.5. Peneliti Terdahulu .....	13
1.6. Kerangka Teori.....	15
1.6.1. Manajemen Humas dalam Lembaga Pemerintahan .....	15
1.6.1.1 Konsep Manajemen Humas .....	15
1.6.1.2 Hubungan Masyarakat ( Humas ) dalam Lembaga Pemerintahan .....	16
1.6.2. Citra.....	21
1.6.3. Stakeholder.....	22
1.7. Desain Penelitian.....	23
1.8. Metodologi Penelitian .....	24
1.8.1 Paradigma Penelitian.....	24
1.8.2. Metode Penelitian.....	25
1.8.3. Obyek Penelitian .....	26
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data Kalima .....	26
1.8.5 Teknik Analisis Data.....	28

## BAB II KONSEP DAN PRAKTEK MANAJEMEN HUMAS DI INDONESIA

2.1. Konsep Manajemen Humas dalam Organisasi Pemerintahan dan Praktiknya di Indonesia .....	29
2.1.1 Praktek Humas Pemerintahan di Indonesia.....	32
2.1.2 Proses Manajemen dalam Aktivitas Humas dalam Organisasi Pemerintahan	33
2.2. Konsep Humas dalam badan Institusi Kepolisian Republik Indonesia .....	40
2.2.1 Tinjauan mengenai Kepolisian Republik Indonesia .....	40
2.2.2. Peranan Kepolisian.....	41
2.2.3. Humas didalam tubuh Kepolisian Republik Indonesia.....	44

## BAB III PROFIL KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR

3.1. Kepolisian Daerah Kalimantan Timur .....	50
3.2. Polda Kalimantan Timur dan Jajaran.....	51
3.3. Profil Organisasi Polda Kaltim .....	52
3.4. Profil Bidang Humas Polda Kalimantan Timur .....	53
3.4.1. Tugas dan fungsi Bid Humas .....	53

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Definisi Permasalahan dan Analisis Situasi.....	55
4.1.1. Definisi Permasalahan.....	55
4.1.2. Analisis Situasi.....	59
4.2. Perencanaan Komunikasi Melalui Strategi Komunikasi.....	60
4.2.1. Strategi Perencanaan Komunikator.....	64
4.2.1.1. Komunikator untuk Publik Internal .....	64
4.2.1.2. Komunikator untuk Publik Eksternal.....	64
4.2.1.3. Komunikator Khusus .....	67
4.2.2. Strategi Perencanaan Pesan.....	68
4.2.3. Strategi Perencanaan Media.....	77
4.2.3.1. Media Formal / Konvensional.....	78
4.2.3.2. Media Informal / Sosial.....	79
4.2.4. Strategi Perencanaan Khalayak (Target Publik) .....	80
4.2.4.1. Target Publik Internal .....	80
4.2.4.2. Target Publik Eksternal.....	81
4.2.4.3. Target Publik Khusus.....	81
4.2.5. Strategi Perencanaan Waktu dan Anggaran.....	82
4.3. Aksi dan Komunikasi.....	83
4.3.1. Aksi Kegiatan Sosialisasi kepada Masyarakat / Penerangan Masyarakat.....	83

4.3.2. Aksi Kegiatan Sosialisasi dan Komunikasi Internal / Penerangan Satuan ..85	85
4.3.3. Komunikasi Melalui Aplikasi Amplang .....	85
4.3.4. Aksi melalui <i>Intelephant Media Management</i> (IMM) .....	86
4.3.5. Komunikasi melalui Media Daring .....	89
4.3.5.1. Aksi Kegiatan Peliputan.....	89
4.3.5.2. Komunikasi melalui Media Sosial .....	91
4.3.5.3. Aksi dan Komunikasi dalam Pengelolaan Situs Jejaring ( <i>Website</i> ) POLDA KALTIM .....	96
4.3.6. Aksi Kegiatan Kemitraan dengan <i>Stakeholder</i> .....	98
4.4. Evaluasi Kegiatan Komunikasi .....	101
4.4.1. Kegiatan Monitoring dan Evaluasi .....	102
4.4.2. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	105
4.5. Pendekatan Manajemen Humas Polda Kaltim.....	108
4.6. Model Manajemen Humas Polda Kaltim.....	111

## BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan .....	113
5.2. Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA .....	118
LAMPIRAN .....	120

## Daftar Gambar

Gambar 1. 1 : Hasil Pencarian di Mesin Pencari Google Mengenai Kinerja Polda Kaltim.....	4
Gambar 1. 2 : Berita Mengenai Oknum Polisi “Nakal” .....	5
Gambar 1. 3 : Berita Mengenai Ketegasan Polda Kaltim .....	6
Gambar 1. 4 : Berita Terkait Isu Pilkada dan Citra Polisi.....	7
Gambar 1. 5 : Berita Terkait Isu Pilkada dan Citra Polisi.....	7
Gambar 1. 6 : Hasil Jajak Pendapat Kompas 1999 – 2016 tentang Persepsi Publik terhadap Kinerja Polri .....	9
Gambar 1. 7: Proses PR Empat Langkah.....	20
Gambar 1. 8 : Skema Model Penelitian .....	24
Gambar 2. 1 Pendekatan Cutlip, Center, and Broom’s Planning and Management Menthods. (2006: 320).....	34

Gambar 2. 2 : Lambang Bidang Humas Polda Kaltim.....	46
Gambar 4. 1 : Bripka Gamayel, salah satu komunikator dari Humas Polda Kaltim dalam salah satu video youtube Polda Kaltim. ....	66
Gambar 4. 2 : Contoh pesan himbauan yang disampaikan Humas Polda Kaltim melalui media Twitter dan Instagram. ....	71
Gambar 4. 3: Contoh pesanhimbau yang disampaikan Humas Polda Kaltim melalui media Twitter dan Instagram. ....	71
Gambar 4. 4: Contoh Pesan Sosialisasi yang Disampaikan Humas Polda Kaltim Melalui Media Twitter dan Instagram.....	72
Gambar 4. 5: Contoh Pesan Pernyataan Dukungan yang Disampaikan Humas Polda Kaltim Melalui Media Twitter dan Instagram. ....	73
Gambar 4. 6 : Contoh Pesan Berisi Motivasi yang Disampaikan Humas Polda Kaltim Melalui Media Twitter dan Instagram.....	74
Gambar 4. 7 : Contoh Pesan berisi Informasi Kegiatan Sosial yang Disampaikan Humas Polda Kaltim Melalui Media Twitter dan Instagram. ....	75
Gambar 4. 8: Contoh Pesan Berisi Informasi Kegiatan Sosial yang Disampaikan Humas Polda Kaltim Melalui Media Twitter dan Instagram. ....	75
Gambar 4. 9 : Alur Informasi Lewat Media Formal / Konvensional.....	78
Gambar 4. 10: Alur Informasi Lewat Media Informal / Sosial.....	79
Gambar 4. 11 : Cahaya Nur Hikmah, Duta Humas Polda Kaltim .....	84
Gambar 4. 12 : Tampilan aplikasi AMPLANG .....	86
Gambar 4. 13 : <i>Counter Opinion</i> yang Dimuat dalam Konten Pesan Akun Media Sosial Polda Kaltim.....	88
Gambar 4. 14 : <i>Counter Opinion</i> yang Dimuat dalam Konten Pesan Akun Media Sosial Polda Kaltim.....	88
Gambar 4. 15 : Tampilan akun facebook Polda Kaltim.....	92
Gambar 4. 16 : Tampilan akun twitter Polda Kaltim .....	93
Gambar 4. 17 : Tampilan akun instagram Polda Kaltim.....	94
Gambar 4. 18 : Tampilan akun youtube Polda Kaltim .....	95
Gambar 4. 19 : Tampilan salah satu video youtube Polda Kaltim.....	95
Gambar 4. 20 : Tampilan Situs Jejaring Polda Kaltim .....	97
Gambar 4. 21 : Tampilan Situs Jejaring Polda Kaltim .....	97
Gambar 4. 22 : Sillaturahmi antara Bid Humas Polda Kaltim dan Wartawan dari Berbagai Media .....	99

## Daftar Tabel

Tabel 1. Rencana Kegiatan Bulanan Bid Humas Polda Kaltim Bulan Februari 2018 .....	64
---------------------------------------------------------------------------------------	----

### **DaftarLampiran**

Lampiran 1 : Wawancara dengan Ketua Persatuan Wartawan Indonesia.....	120
Lampiran 2 : Wawancara dengan Ketua Ombudsman Kaltim.....	122
Lampiran 3 : Wawancara dengan KABID HUMAS Polda Kaltim .....	127
Lampiran 4 :Wawancara dengan Kasubbid Penmas Polda Kaltim.....	136
Lampiran 5 : Wawancara dengan KASUBBID PID Humas Polda Kaltim .....	138
Lampiran 6 : Opini stakeholder.....	144
Lampiran 7 : Dokumentasi Wawancara dengan Narasumber.....	146