

## ABSTRAK

Nama / NIM : Danang Widi Pangestu  
Judul : Peran Twitter Dalam Membentuk Relasi Antara Organisasi Kepolisian Dengan Masyarakat  
Jumlah Halaman : 91 Halaman  
Kata Kunci : Peranan Twitter, Membentuk Relasi  
Daftar Pustaka : 29 buku periode 1984-2013, 8 situs online, 1 tesis, 3 jurnal

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Yaitu dengan mengobservasi *tweet* yang ada pada akun @TMCPoldaMetro, dan menggunakan analisa data komparatif diskriptif. Penelitian ini melibatkan 1 orang *key informan* dan 4 orang informan sebagai obyek wawancara yang berasal dari Bidang Humas Polda Metro Jaya, TMC Polda Metro jaya dan Masyarakat. Penelitian dilakukan pada 20 Desember 2015 – 10 Februari 2016.

Penelitian ini bertujuan membahas fungsi *Twitter* TMC Polda Metro Jaya @TMCPoldaMetro, mengetahui proses penggunaan sosial media *Twitter* oleh TMC Polda Metro Jaya sebagai alat komunikasi, mengetahui keberadaan model Humas milik Grunig dalam *Twitter* TMC Polda Metro Jaya (@TMCPoldaMetro) dan mengidentifikasikannya, mengetahui keberadaan relasi antara organisasi (TMC Polda Metro Jaya) dengan publiknya dalam sosial media *Twitter* @TMCPoldaMetro melalui indikator relasi milik Hunt & Grunig dan mengetahui tingkat interaktivitas sosial media *Twitter* TMC Polda Metro Jaya (@TMCPoldaMetro). Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kepolisian tidak hanya menggunakan media sosial untuk berkomunikasi kepada masyarakat, tetapi juga dengan masyarakat. Meskipun begitu, kecenderungan penggunaan model relasi dua-arah yang terdapat dalam akun *Twitter* TMC Polda Metro masih kecil dan interaktivitas dalam *tweet* polisi mayoritasnya adalah rendah. Khusus dalam organisasi kepolisian tidak ada salahnya menerapkan komunikasi dua arah secara terbuka dengan masyarakat sehingga bisa membentuk relasi yang kuat dengan masyarakat.