

ABSTRAK

Judul : Strategi *Public Relations* Polres Metro Jakarta Barat Dalam Memulihkan Citra
Nama : Salsa Nisrina Efendi
Program Studi : Hubungan Masyarakat

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan strategi *public relations* Polres Metro Jakarta Barat dalam memulihkan citra. Strategi *public relations* merupakan keseluruhan perencanaan dari suatu program yang sudah dibentuk, menjadi landasan dasar program dari pemikiran taktis dan menjadi penuntun utama untuk ide yang sudah direncanakan. Citra merupakan kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi *public relations* Polres Metro Jakarta Barat dalam memulihkan citra dan mengetahui bagaimana taktik *public relations* Polres Metro Jakarta Barat dalam memulihkan citra. Penelitian ini mengambil lima orang responden, yang terdiri dari *key informan*, informan satu, informan dua dari (institusi Humas Polres Metro Jakarta Barat), informan tiga dan informan empat (masyarakat). Paradigma dalam penelitian ini menggunakan paradigma *post-positivisme* dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan penelitian ini adalah *theory image restoration*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk mencapai keabsahan data dipenelitian ini maka penulis menggunakan partisipasi dan triangulasi sumber. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi *public relations* Polres Metro Jakarta Barat berfokus pada lima strategi yaitu menyangkal (*denial*), mengurangi serangan (*evasion of responsibility*), mengurangi serangan (*reducing of offensiveness*), tindakan korektif (*corrective action*), menanggung akibat (*mortification*). Strategi *denial* bertujuan untuk melakukan tindakan menghadapi dan menyelesaikan masalah serta memperbaiki hubungan baik dengan awak media. Strategi *evasion of responsibility* bertujuan untuk melakukan tindakan kerjasama dengan awak media dan mempererat hubungan sinergitas antara pihak kepolisian dan pihak jurnalis. Strategi *reducing of offensiveness* bertujuan untuk melakukan tindakan memulihkan citranya dengan kegiatan positif. Strategi *corrective action* yaitu bertujuan melakukan tindakan memulihkan citra dengan cara mengevaluasi agar kesalahan tidak terulang kembali. Strategi *mortification* yaitu bertujuan untuk melakukan permohonan maaf dan mengakui kesalahan. Kegiatan pelayanan humas Polres Metro Jakarta Barat dilakukan untuk memulihkan citra agar kembalinya kepercayaan masyarakat dengan respon positif dengan melakukan publikasi melalui media sosial dan Pihak Kepolisian melakukan monitoring melalui aplikasi *website intelligent media analysis* khusus kepolisian.

Kata Kunci : Strategi, Public Relations, Citra.

ABSTRACT

Title : *Reactive Strategy for West Jakarta Metro Police Public Relations in Restoring Image*
Name : *Salsa Nisrina Efendi*
Study Program : *Public Relations*

This research is a qualitative research aimed at describing the public relations strategy of the West Jakarta Metro Police in restoring its image. Public relations strategy is the overall planning of a program that has been formed, becomes the basic foundation of the program from tactical thinking and becomes the main guide for the ideas that have been planned. Image is an impression, feeling, public self-image of a company, an impression that is deliberately created from an object, person or organization. This study took five respondents, consisting of key informants, informants one, informants two from (West Jakarta Metro Police Public Relations institution), informants three and informants four (the community). The paradigm in this study uses the post-positivism paradigm with a qualitative descriptive research method. The theory used in this research is image restoration theory. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. To achieve the validity of the data in this study, the authors use participation and source triangulation. The results of this study indicate that the public relations strategy of the West Jakarta Metro Police focuses on five strategies, namely denial, evasion of responsibility, reducing of offensiveness, corrective action, and mortification. . The denial strategy aims to take action to deal with and resolve problems and improve good relations with members of the media. The evasion of responsibility strategy aims to take cooperative action with media crews and strengthen synergistic relations between the police and journalists. The strategy of reducing offensiveness aims to take action to restore its image with positive activities. The corrective action strategy is aimed at taking action to restore the image by evaluating it so that mistakes are not repeated. The mortification strategy is aimed at apologizing and admitting mistakes. Public relations service activities for the West Jakarta Metro Police are carried out to restore the image so that public trust returns with a positive response by publishing through social media and the police monitoring through the intelligent media analysis website application specifically for the police.

Keywords: *strategy, public relations, image*