

**ANALISIS IMPLEMENTASI STRATEGI CYBER PUBLIC
RELATIONS DIVISI HUMAS POLRI BERDASARKAN *IMAGE
RESTORATION THEORY* DALAM MEMBANGUN *PUBLIC
TRUST* PASCA UNJUK RASA 2025**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**



**SHAREEKA NURLIYANA BANAFSHA
1221713058**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Shareeka Nurliyana Banafsha

NIM : 1221713058

Tanda Tangan : 

Tanggal : 26 Februari 2026

HALAMAN PENGESAHAN

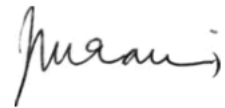
Tugas Akhir ini di ajukan oleh :

Nama : Shareeka Nurliyana Banafsha
NIM : 1221713058
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Strategi Cyber Public
Relations Divisi Humas Polri Berdasarkan Image
Restoration Theory Dalam Membangun Public Trust
Pasca Unjuk Rasa 2025

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Mirana Hanathasia, S.Sos., M. Media Prac.



Penguji 1 : Ajenk Ningga Citra., S.Sos., M.Si.



Penguji 2 : Dra. Ratna Indrayani, M.I.Kom.



Ditetapkan di

Jakarta, 26 Februari 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik. Karya ilmiah ini disusun sebagai salah satu bentuk pemenuhan kewajiban akademik pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulisan karya ilmiah ini dilakukan sebagai bagian dari proses akademik yang ditempuh hingga tahun 2026.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan hingga penyelesaian karya ilmiah ini, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak memiliki peran yang sangat penting. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa

Atas rahmat, karunia, dan kekuatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik.

2. Ibu Mirana Hanathasia, S.Sos., M. Media Prac.

Selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, masukan, serta bimbingan selama proses penelitian dan penulisan karya ilmiah ini.

3. Ibu Ajenk Ningga Citra, S.Sos., M.Si. dan Dra. Ratna Indrayani, M.I.Kom.

Selaku dosen pembahas yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini.

4. Keluarga Tercinta

Terima kasih kepada suami tercinta atas dukungan, pengertian, serta doa yang tidak pernah terputus. Kepada anak tersayang yang menjadi sumber semangat dan motivasi terbesar bagi penulis. Terima kasih juga kepada mama tercinta, serta papa dan mama mertua atas doa, dukungan moral, serta kasih sayang yang selalu menyertai perjalanan akademik penulis.

5. Informan dari Divisi Humas Polri

Terima kasih atas kesediaan meluangkan waktu serta memberikan informasi yang sangat berharga bagi kelancaran penelitian ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi.

Jakarta, 26 Februari 2026

Penulis



Shareeka Nurliyana Banafsha

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shareeka Nurliyana Banafsha
NIM : 1221713058
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS IMPLEMENTASI STRATEGI CYBER PUBLIC RELATIONS DIVISI HUMAS POLRI BERDASARKAN *IMAGE RESTORATION THEORY* DALAM MEMBANGUN *PUBLIC TRUST* PASCA UNJUK RASA 2025

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Februari 2026

Yang Menyatakan,



Shareeka Nurliyana Banafsha

**ANALISIS IMPLEMENTASI STRATEGI CYBER PUBLIC RELATIONS
DIVISI HUMAS POLRI BERDASARKAN *IMAGE RESTORATION
THEORY* DALAM MEMBANGUN *PUBLIC TRUST* PASCA UNJUK RASA
2025**

Shareeka Nurliyana Banafsha

Abstrak

Peristiwa unjuk rasa dan insiden viral yang melibatkan institusi kepolisian pada tahun 2025 menimbulkan tantangan serius bagi Divisi Humas Polri dalam menjaga citra dan kepercayaan publik di ruang digital. Dalam konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Image Restoration Theory* (IRT) dalam konten cyber yang dipublikasikan oleh Divisi Humas Polri, serta mengkaji strategi Cyber Public Relations yang digunakan untuk membentuk *public trust* pasca krisis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis isi terhadap 90 unggahan Instagram @divisihumaspolri pada periode 29 Agustus hingga 9 September 2025, dilengkapi dengan analisis komentar publik dan wawancara informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat strategi IRT diterapkan, yaitu *Reducing Offensiveness*, *Corrective Action*, *Mortification*, dan *Denial/Clarification*, dengan dominasi strategi *Reducing Offensiveness*. Strategi empati dan klarifikasi efektif dalam menurunkan emosi publik, namun pembentukan kepercayaan jangka panjang lebih dipengaruhi oleh strategi *Corrective Action* yang menampilkan tindakan nyata dan akuntabilitas institusional. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Cyber Public Relations Divisi Humas Polri berperan penting dalam pemulihan citra awal, tetapi pemulihan *public trust* yang berkelanjutan memerlukan konsistensi pesan, transparansi, keterlibatan publik, serta perbaikan sistemik yang nyata.

Kata kunci: Cyber Public Relations, Image Restoration Theory, Instagram, Public Trust, Divisi Humas Polri

**ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE CYBER PUBLIC
RELATIONS STRATEGY OF THE POLICE PUBLIC RELATIONS
DIVISION BASED ON IMAGE RESTORATION THEORY IN
BUILDING PUBLIC TRUST AFTER THE 2025 PROTEST**

Shareeka Nurliyana Banafsha

Abstract

The protests and viral incidents involving the Indonesian National Police in 2025 posed significant challenges for the Public Relations Division in maintaining institutional image and public trust in the digital sphere. This study aims to analyze the implementation of *Image Restoration Theory* (IRT) in cyber content published by the Public Relations Division of the Indonesian National Police and to examine Cyber Public Relations strategies used to rebuild public trust after the crisis. This research adopts a qualitative approach using content analysis of 90 Instagram posts from @divisihumaspolri published between August 29 and September 9, 2025, supported by public comment analysis and interviews. The findings reveal that four IRT strategies were employed: *Reducing Offensiveness*, *Corrective Action*, *Mortification*, and *Denial/Clarification*, with *Reducing Offensiveness* being the most dominant. Empathy-based and clarification strategies were effective in reducing public emotional tension, while long-term trust was more strongly influenced by *Corrective Action* strategies that demonstrated accountability and concrete institutional actions. This study concludes that Cyber Public Relations played a crucial role in initial image recovery; however, sustainable public trust requires message consistency, transparency, public engagement, and tangible systemic reforms.

Keywords: Cyber Public Relations, Image Restoration Theory, Instagram, Public Trust, Indonesian National Police

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Yang Relevan	7
2.1.1 Cyber Public Relations.....	7
2.1.2 Image Restoration Theory (IRT)	9
2.1.3 Konsep Public Trust (Kepercayaan Publik)	12
2.2 Penelitian Sebelumnya dan Pernyataan Kebaruan	13
2.3 Model Kerangka Pemikiran	18
BAB III.....	22
METODE PENELITIAN	22
3.1 Desain dan Pendekatan	22
3.2 Objek dan Subjek	23
3.3 Pengumpulan Data	23
3.3.1 Data Primer	23
3.3.2 Data Sekunder	26
3.4 Analisis Data	26
3.5 Triangulasi Data	28
3.6 Operasionalisasi Konsep	29
BAB IV	33
HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Konteks Penelitian.....	33
4.1.1 Deskripsi Instagram Divisi Humas Polri.....	33
4.1.2 Gambaran Subjek Penelitian	33
4.2 Penyajian Data	37
4.2.1 Cyber Public Relation	38
4.2.2 Image Restoration Theory (IRT) dalam Membangun Kembali Citra Polri.....	44
4.2.3 Public Trust	54

4.3 Pembahasan dan Diskusi.....	62
4.3.1 Peran Media Nasional untuk Memperkuat Kredibilitas Konten Instagram Institusi.....	62
4.3.2 Perlunya Konsistensi Pesan dan Komunikasi Dua Arah.....	63
4.3.3 Strategi Komunikasi Empati secara Naratif dan Visual.....	65
4.3.4 Public Trust yang Terbentuk di Citizen.....	66
BAB V.....	69
SIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Kendala dan Keterbatasan.....	70
5.2.1 Kendala	70
5.2.2 Keterbatasan.....	70
5.3 Saran dan Implikasi.....	70
5.3.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	71
5.3.2 Saran untuk Divisi Humas Polri.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
DAFTAR LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.6 Operasionalisasi Konsep.....	29
Tabel 4.2 Konten Divisi Humas Polri dalam Memperbaiki Citra Pasca Krisis	44
Tabel 4.2.1 Klasifikasi Konten	45
Tabel 4.2.2 Persentase Konten @divisihumaspolri	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1 Instagram @divisihumaspolri	33
Gambar 4.2.1.1 Transparansi, Akuntabilitas, dan Keterbukaan Informasi Polri.....	39
Gambar 4.2.1.2 Respon Cepat dalam Klarifikasi Hoaks.....	41
Gambar 4.2.2.1 Postingan Reducing Offensiveness @divisihumaspolri.....	48
Gambar 4.2.2.2 Postingan Corrective Action @divisihumaspolri.....	50
Gambar 4.2.2.3 Strategi Mortification @divisihumaspolri.....	52
Gambar 4.2.2.4 Postingan Denial @divisihumaspolri.....	53
Gambar 4.2.3.2 Keterbukaan Polri dalam Memberikan Sanksi	58
Gambar 4.2.3.3 Engagement atau Keterlibatan Publik pada Konten @divisihumaspolri	60