

**STRATEGI *COMMUNITY RELATIONS* DIVISI HUMAS
POLRES DEPOK DALAM MEMPERTAHANKAN
KEPERCAYAAN PUBLIK: STUDI KASUS PELAKSANAAN
KEGIATAN “*NGOPI BARENG KAMTIBMAS*” DAN “*JUMAT
KELILING*”**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu
Komunikasi Universitas Bakrie, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie**



**DENRIVA AMANDA DESYANA
1221003120**

**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 : Denriva Amanda Desyana

NIM : 1221003120

Tanda Tangan : 

Tanggal : 24 Juli 2026

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Denriva Amanda Desyana

NIM : 1221003120

Program Studi : Ilmu Komunikasi

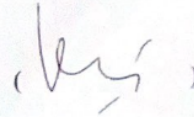
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Tugas Akhir : Strategi *Community Relations* Divisi Humas Polres Depok dalam Mempertahankan Kepercayaan Publik: Studi Kasus Pelaksanaan Kegiatan "Ngopi Bareng Kamtibmas" dan "Jumat Keliling"

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

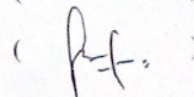
Pembimbing : Dra. Ratna Indrayani, M.I.Kom

()

Pembahas 1 : Dr. Mochammad Kresna Noer, S.sos., M.Si.

()

Pembahas 2 : Fadhlanti Sharief, S.IP., M.A.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Agustus 2026

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, kekuatan, serta kemudahan yang senantiasa diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Strategi Community Relations Divisi Humas Polres Depok dalam Mempertahankan Kepercayaan Publik: Studi Kasus Pelaksanaan Kegiatan *Ngopi Bareng Kamtibmas* dan *Jumat Keliling*" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang penuh dengan proses, tantangan, dan pembelajaran. Berbagai hambatan yang penulis hadapi dapat dilalui berkat doa, dukungan, bimbingan, serta bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT.

Atas segala rahmat, kasih sayang, kekuatan, dan pertolongan-Nya yang tidak pernah berhenti mengiringi setiap langkah penulis. Dalam setiap kesulitan, Allah SWT selalu memberikan jalan terbaik hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Keluarga.

Mama dan Papa, dua orang yang cintanya tidak pernah bisa penulis balas dengan apa pun. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus, pengorbanan, perhatian, dan dukungan yang selalu diberikan setiap saat. Skripsi ini merupakan salah satu bentuk rasa syukur dan usaha penulis untuk membalas segala perjuangan yang telah Mama dan Papa berikan. Terima kasih juga kepada Rico serta seluruh sepupu penulis yang selalu memberikan semangat, keceriaan, dan menjadi tempat pulang di tengah proses panjang penyusunan skripsi ini.

3. Dosen Pembimbing Skripsi.

Ibu Dra. Ratna Indrayani, M.I.Kom yang penulis hormati dan syukuri kehadirannya. Terima kasih telah memberikan arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis. Terima kasih atas kesabaran, perhatian, dan kepercayaan yang Ibu berikan sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.

4. Yan Alifaldi Manusama.

Terima kasih karena tidak pernah lelah mendengarkan setiap keluhan, memberikan semangat di saat penulis merasa lelah, serta selalu memberikan dukungan dan apresiasi dalam setiap langkah yang penulis tempuh. Kehadiranmu menjadi salah satu penyemangat terbesar selama proses penyusunan skripsi ini.

5. The Kinkz.

Alip, Bondan, Dini, Ifa, Iren, Mateos, dan Tira, terima kasih telah menjadi tempat bagi penulis untuk melepas penat di tengah kesibukan perkuliahan sampai tahap menyusun skripsi. Terima kasih atas canda tawa, cerita, dan kebersamaan yang selalu memberikan energi positif sehingga penulis dapat kembali menjalani proses ini dengan lebih semangat.

6. Sahabat-sahabat.

Punes, Cipa, Kintan, dan Dela, yang selalu menemani, memberikan dukungan, saling menguatkan, serta membantu penulis dalam berbagai proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian penting dari perjalanan ini. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan mungkin akan selalu ada yang bisa diperbaiki. Namun penulis memilih untuk berdamai dengan ketidaksempurnaan itu, karena skripsi ini bukan hanya tentang hasil akhir, tapi tentang seluruh proses dan perjalanan yang telah penulis lalui. Semoga skripsi ini bisa memberi manfaat, tidak hanya bagi ilmu pengetahuan, tapi juga bagi siapa pun yang membacanya.

Skripsi ini menjadi penanda berakhirnya satu tahap perjalanan sekaligus awal dari proses belajar yang akan terus berlanjut. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi salah satu kontribusi kecil bagi pengembangan kajian Ilmu Komunikasi.

Jakarta, 24 Juli 2026

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Desyana', with a stylized flourish at the end.

Denriva Amanda Desyana

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Denriva Amanda Desyana
NIM : 1221003120
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

**STRATEGI *COMMUNITY RELATIONS* DIVISI HUMAS POLRES DEPOK
DALAM MEMPERTAHANKAN KEPERCAYAAN PUBLIK: STUDI
KASUS PELAKSANAAN KEGIATAN “NGOPI BARENG KAMTIBMAS”
DAN “JUMAT KELILING”**

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/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, 24 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Denriva Amanda Desyana

**STRATEGI COMMUNITY RELATIONS DIVISI HUMAS POLRES
DEPOK DALAM MEMPERTAHANKAN KEPERCAYAAN PUBLIK:
STUDI KASUS PELAKSANAAN KEGIATAN "NGOPI BARENG
KAMTIBMAS" DAN "JUMAT KELILING"**

Denriva Amanda Desyana

ABSTRAK

Kepercayaan publik terhadap kepolisian Indonesia mengalami krisis nasional pasca peristiwa Agustus 2025, namun wilayah hukum Polres Metro Depok tetap kondusif. Penelitian ini menganalisis strategi *community relations* Divisi Humas Polres Metro Depok dalam mempertahankan reputasi dan kepercayaan publik melalui program Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan teori keadilan prosedural Tyler, tipologi kepercayaan Sunshine dan Tyler, *community relations* Cutlip, Center, dan Broom, reputasi institusi Fombrun, serta empat dimensi reputasi organisasi publik Meirinhos dkk. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan desain studi kasus melalui wawancara mendalam terhadap sepuluh narasumber, observasi, dan studi dokumentasi, yang dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana serta diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menemukan enam strategi utama, yaitu komunikasi dua arah, pendekatan informal dan kesetaraan, kolaborasi lintas fungsi, pelibatan tokoh masyarakat dan modal sosial, tindak lanjut aspirasi, serta konsistensi kehadiran jangka panjang, dengan peran ojol sebagai jembatan informasi komunitas sebagai temuan orisinal. Keenam strategi tersebut memenuhi empat dimensi reputasi organisasi publik sehingga membentuk reputasi positif institusi. Penelitian juga mengidentifikasi enam faktor pendukung dan enam faktor penghambat. Penelitian menyimpulkan bahwa efektivitas *community relations* bersifat parsial, kuat pada interaksi langsung, namun memerlukan penguatan kelembagaan agar berkelanjutan.

Kata kunci: *community relations*, kepercayaan publik, reputasi institusi, keadilan prosedural, kepolisian

**STRATEGI COMMUNITY RELATIONS DIVISI HUMAS POLRES
DEPOK DALAM MEMPERTAHANKAN KEPERCAYAAN PUBLIK:
STUDI KASUS PELAKSANAAN KEGIATAN "NGOPI BARENG
KAMTIBMAS" DAN "JUMAT KELILING"**

Denriva Amanda Desyana

ABSTRACT

Public trust in Indonesia's police faced a national crisis following the August 2025 incident, yet Polres Metro Depok's jurisdiction remained conducive. This study analyzes the community relations strategy of Polres Metro Depok's Public Relations Division in maintaining reputation and public trust through the *Ngopi Bareng Kamtibmas* and *Jumat Keliling* programs, and identifies its supporting and inhibiting factors. The study draws on Tyler's procedural justice theory, Sunshine and Tyler's trust typology, Cutlip, Center, and Broom's community relations framework, Fombrun's reputation theory, and Meirinhos et al.'s four dimensions of public organization reputation. A qualitative case study approach was employed using interviews with ten informants, observation, and document analysis, analyzed with Miles, Huberman, and Saldana's interactive model and validated through source and method triangulation. The findings reveal six core strategies: two-way communication, an informal and egalitarian approach, cross-functional collaboration, engagement of community figures and social capital, follow-up on public aspirations, and sustained presence, with the role of *ojol* (ride-hailing) drivers as community information bridges as an original finding. These strategies fulfilled the four dimensions of public organization reputation, contributing to a positive institutional reputation. Six supporting and six inhibiting factors were also identified. The study concludes that community relations effectiveness is partial, strong in direct interactions but requiring institutional reinforcement for long-term sustainability.

Keywords: *community relations*, public trust, institutional reputation, procedural justice, police

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Konsep yang Relevan.....	14
2.1.1 <i>Public Relations</i>	15
2.1.2 <i>Community Relations</i>	18
2.1.3 Kepercayaan Publik	20
2.1.4 Reputasi Institusi	22
2.1.5 Kepolisian sebagai Institusi Pelayanan Publik.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III.....	32
METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Desain dan Pendekatan Penelitian	32
3.2 Objek Penelitian	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3.1 Data Primer	35
3.3.2 Data Sekunder	39
3.4 Teknik Analisis Data.....	40

3.5 Triangulasi Data	41
3.6 Operasional Konsep	42
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Konteks Penelitian.....	46
4.1.1 Profil Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Polres Metro Depok	46
4.1.2 Struktur dan Alur Komando: Dari Kapolri hingga Kapolsek	48
4.1.3 Peran Humas dan Binmas Polres Depok dalam Pelaksanaan Community Relations.....	49
4.1.4 Gambaran Umum Program Community Relations Polres Metro Depok	50
4.1.5 Profil Informan Penelitian.....	52
4.2 Penyajian Data	67
4.2.1 Public Relations: Strategi Komunikasi Humas Polres Depok	67
4.2.2 Community Relations: Pelaksanaan Program di Lapangan.....	72
4.2.3 Kepercayaan Publik terhadap Polres Depok	91
4.2.4 Reputasi Organisasi Polres Depok	96
4.2.5 Hasil Observasi Langsung: Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling.....	106
4.2.6 Triangulasi Perspektif Praktisi Public Relations.....	115
4.3 Pembahasan.....	121
4.3.1 Enam Strategi Utama Community Relations Polres Metro Depok dan Mekanisme Efektivitasnya	122
4.3.2 Community Relations sebagai Strategi PR Preventif: Lebih dari Sekadar Program Citra	132
4.3.3 Two-Way Communication: Dari Konsep ke Praktik yang Terukur ..	135
4.3.4 Kepercayaan Publik Berbasis Pengalaman Langsung vs. Narasi Media	138
4.3.5 CEO Effect Kombes Pol Abdul Waras, S.I.K., M.H.: Kekuatan Sekaligus Kerentanan.....	141
4.3.6 Sinergi Modal Sosial dan Community Relations: Faktor Penguat yang Menentukan.....	144
4.3.7 Ojol sebagai Intelligence Komunitas dan Jembatan Informasi: Temuan Khas Penelitian Ini	147
4.3.8 Analisis Komprehensif: Faktor Pendukung dan Penghambat.....	148
BAB V.....	155
KESIMPULAN DAN SARAN.....	155

5.1 Kesimpulan	155
5.2 Kendala dan Keterbatasan Penelitian.....	159
5.3 Saran dan Implikasi.....	161
5.3.1 Saran bagi Polres Metro Depok	161
5.3.2 Saran bagi Polri Secara Umum	163
5.3.3 Saran bagi Penelitian Selanjutnya	164
DAFTAR PUSTAKA	166
LAMPIRAN	169

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kapolri Listyo Sigit Meminta Maaf atas insiden Mobil Rantis Mobil Brimob Melindas Pengemudi OJOL.....	4
Gambar 1. 2 Tanggapan Netizen terhadap Permintaan Maaf Kapolri atas Insiden Rantis Brimob	4
Gambar 1. 3 Tingkat Kepuasan Publik, Citra positif, dan Tingkat Kepercayaan terhadap Polri Periode Januari - Oktober 2025 Berdasarkan Survei Litbang Kompas.....	5
Gambar 1. 4 Kapolres Metro Depok hadir di Ngopi Bareng Kamtibmas.....	8
Gambar 1. 5 Kapolres Metro Depok Gelar Jumat Keliling di Cinere.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	31
Gambar 4. 1 AKP Sehat Abu Hanifah	54
Gambar 4. 2 Iptu Hadirat	55
Gambar 4. 3 Ipda Herry	56
Gambar 4. 4 Briptu Sabrina Raisa Putri.....	57
Gambar 4. 5 Kholifah, S.H.....	58
Gambar 4. 6 Ade Firdaus	59
Gambar 4. 7 Bang Ocit.....	60
Gambar 4. 8 Christianto Hadi Saputro (Pak Popo)	61
Gambar 4. 9 Wahyu	62
Gambar 4. 10 Andra.....	63
Gambar 4. 11 Rido	64
Gambar 4. 12 Wahyu Aji, S.I.Kom., M.I.Kom.....	65
Gambar 4. 13 Dadi Krismatono	66
Gambar 4. 14 Kegiatan Jumat Curhat dan Rembug Warga pada Masa Kapolres KBP H. Ahmad Fuady, S.H., S.I.K., M.H. (21 Oktober 2023)	81
Gambar 4. 15 Kegiatan Subuh Berjamaah Keliling dan Jumat Curhat pada Masa Kapolres Kombes Pol Arya Perdana, S.H., S.I.K., M.S.I. (30 Januari 2024)	82
Gambar 4. 16 Surat Perintah (SPRIN) Ngopi Bareng Kamtibmas Polres Metro Depok.....	83

Gambar 4. 17 Jadwal Ngopi Kantibmas Polres Metro Depok Bulan Mei s.d. Juni 2026	84
Gambar 4. 18 Lampiran Lokasi Ngopi Kantibmas Polres Metro Depok per Polsek Bulan Mei s.d. Juni 2026	85
Gambar 4. 19 Surat Perintah (SPRIN) Kegiatan Jumat Keliling Polres Metro Depok.....	86
Gambar 4. 20 Jadwal Giat Jumat Keliling dan Jumat Curhat Kapolres Metro Depok di Wilayah Hukum Polres Metro Depok.....	87
<i>Gambar 4. 21 Rekapitulasi Kegiatan Jumat Keliling Polres Metro Depok Bulan Juni 2026.....</i>	<i>88</i>
Gambar 4. 22 Dokumentasi Top Isu Polda/Polres dan Tindak Lanjut Keluhan Masyarakat.....	89
Gambar 4. 23 Laporan Mingguan Jumat Keliling Polres Metro Depok Hari Jumat, 26 Juni 2026.....	90
Gambar 4. 24 Tangkapan Layar Komentar Positif Warganet.....	98
Gambar 4. 25 Tangkapan Layar Klarifikasi Warganet terhadap Komentar Skeptis	100
Gambar 4. 26 Tangkapan Layar Apresiasi Warganet terhadap Gaya Kepemimpinan Kapolres Metro Depok	101
Gambar 4. 27 Dokumen Top Isu Polda/Polres: Keluhan Sampah RW 02 Kelurahan Depok	105
Gambar 4. 28 Dokumen Top Isu Polda/Polres: Keluhan Pintu Air RW 08 Kelurahan Rangkapan Jaya Baru	106
Gambar 4. 29 Kegiatan Ngopi Bareng Kantibmas di Wilayah Beji	107
Gambar 4. 30 Kegiatan Jum'at Keliling di Wilayah Bojong Gede.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Kategori Narasumber Penelitian	36
Tabel 3. 2 Operasional Konsep Penelitian	43
Tabel 4. 1 Informan Penelitian.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Narasumber 1	169
Lampiran 2 Transkrip Narasumber 2	174
Lampiran 3 Transkrip Narasumber 3	178
Lampiran 4 Transkrip Narasumber 4	184
Lampiran 5 Transkrip Narasumber 5	188
Lampiran 6 Transkrip Narasumber 6	197
Lampiran 7 Transkrip Narasumber 7 & 8	205
Lampiran 8 Transkrip Narasumber 9	210
Lampiran 9 Transkrip Narasumber 10	214
Lampiran 10 Transkrip Narasumber 11	216
Lampiran 11 Transkrip Narasumber 12 & 13	218
Lampiran 12 Observasi Kegiatan Ngopi Bareng Kamtibmas Kelurahan Kukusan	231
Lampiran 13 Observasi Kegiatan Jumat Keliling Masjid Baitul Makmur Kec. Bojong Gede	231
Lampiran 14 Wawancara dengan Pihak Internal Binmas Polres Metro Depok...	231
Lampiran 15 wawancara dengan internal Humas Polres Metro Depok.....	232
Lampiran 16 Wawancara dengan Lurah Kukusan	232
Lampiran 17 Wawancara dengan Rido, Warga Depok.....	232
Lampiran 18 Wawancara dengan Ade Firdaus, Warga Depok.....	233
Lampiran 19 Wawancara dengan Wahyu, Warga Depok	233
Lampiran 20 Wawancara dengan Driver LRT Harjamukti.....	233
Lampiran 21 Wawancara dengan Andra.....	234
Lampiran 22 Wawancara dengan Triangulator	234