

**ANALISIS KOMUNIKASI HUMAS POLDA SUMSEL DALAM
MENINGKATKAN CITRA POSITIF KEPOLISIAN DAERAH
SUMATERA SELATAN MELALUI INSTAGRAM**

@polisi_sumsel



SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar
sarjana S1 dalam ilmu dakwah jurusan komunikasi penyiaran islam**

Oleh :

Nura Holipiah

NIM: 2020501059

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

RADEN FATAH PALEMBANG

1445 H/ 2024 M

NOTA PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Ujian Munaqosah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan
Komunikasi

UIN Raden Fatah

Di Palembang

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan Hormat,

Setelah mengadakan bimbingan pemeriksaan dan perbaikan-perbaikan seperlunya, maka skripsi yang berjudul "**Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram polisi_sumsel**" yang ditulis oleh saudari Nura Holipiah dengan NIM 2020501059 telah dapat diajukan dalam ujian Komprehensif di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamuallaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Februari 2024

Pembimbing I



Dr. Hamidah, M.Ag
NIP.196610011991031001

Pembimbing II



M. Randicha hamandia, M.sos
NIP.199207142019031010

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Nura Holipiah
NIM : 2020501059
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul : Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel

Telah dimunaqosahkan dalam sidang terbuka Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang pada:

Hari/ Tanggal : Kamis/ 02 Mei 2024
Tempat : Meja 1 (Ruang Seminar Lt. 2)

Dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program strata 1 (S1) pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Palembang, 2024

DEKAN,

Dr. Ahmad Syarifudin, MA
NIP. 197311102000031003

TIM PENGUJI

KETUA,

SEKRETARIS,

Dr.Nuraida, M. Ag
NIP. 196704131995032001

PENGUJI I

Chairunnisah Putri Ayu Ningsih, M. I. Kom
NIP. 199311212023212049

PENGUJI II

Dr.Nuraida, M. Ag
NIP. 196704131995032001

Chairunnisah Putri Ayu Ningsih, M. I. Kom
NIP. 199311212023212049

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Nura Holipiah
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang 08 febuari 2002
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul : Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @Polisi-Sumsel

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi, pembahasan, dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini kecuali yang disebut sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengaruh bimbingan yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik fakultas dakwah dan komunikasi UINRaden Fatah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidak benaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar akademik yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi.

Palembang, April 2024

Yang membuat pernyataan.



Nura Holipiah
NIM:2020501059

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini muda, tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS.AL-Insyirah : 5-6)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua Orang Tua saya Tercinta Superhero dan panutanku, Bapak Parno terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak berpendidikan bahkan hanya bisa menyelesaikan pendidikan di bangku sekolah dasar namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan penulis dukungan dengan segenap kasih sayangnya hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Dan untuk Pintu surgaku Ibu Kartini yang tanpa lelah memanjatkan doa, manusia yang luar biasa untuk hidup saya, kasih sayang yang tiada terhingga yang hanya dapatku balas dengan tulisan kata cinta ini. Serta saudara saudari saya yang telah memberikan support dan semangat. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Bapak dan Ibu bahagia.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah *rabbil'alamiin*, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel”. Sholawat beriringkan salam semoga selalu tercurahkan kepada suri tauladan kita nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial (S.sos) Jurusan Komunikasi Dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan, serta nasihat dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah memberikan izin dan kesempatan saya untuk menimba ilmu di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

2. Dr. Achmad Syarifudin, M. A. selaku dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang atas program-program yang telah dilakukan terkhusus di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang.
3. Neni Noviza, M. Pd selaku ketua Jurusan Komunikasi Dan Penyiaran Islam dan Muhammad Randicha Hamandia, M. Sos selaku Sekretaris Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam yang banyak memberikan dukungan serta kinerja yang baik demi terwujudnya visi, misi dan tujuan Jurusan KPI yang telah ditetapkan untuk memajukan serta mengembangkan Jurusan KPI.
4. Dr. Hamidah, M.Ag selaku Dosen Pembimbing 1 dan M. Randicha Hamandia, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis baik dari segi tenaga, pikiran, arahan, motivasi dan waktunya.
5. Prof. Dr. Abdur Razzaq, MA selaku Penasehat Akademik yang selalu memberikan pengarahan dan nasehat dalam setiap konseling perkuliahan maupun penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang yang telah mempermudah proses perkuliahan maupun penyusunan skripsi.
7. Drs. Supriadi, M.M. selaku Kepala Bidang Hubungan Masyarakat Polda Sumatera Selatan dan Kopol Masnoni, S.I.K selaku kasubbin multimedia humas polda serta seluruh anggota yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada orang tua penulis, Superheroku bapak Parno dan pintu syurgaku Ibu Kartini, kakakku tersayang Sri Wulandari serta adik-adiku tersayang Rani Lestari, Karnia Dwi Syafirty, Afnan Prasetio yang senantiasa mendo'akan, memberi semangat serta kasih sayang.
9. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Wira Adityatama, S.Sos. yang telah banyak berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini baik tenaga maupun waktu kepada penulis.
10. Kepada sahabat-sahabat saya, Rosha Fitriyani, Adinda Vira Farzahtira, Rani Julianti S.Sos, Tri Ruwanti Bela Nirwana S.Sos, Ayu Wandira, Ahmad Hayi Ramadhan, Rangku Genta Kinantaka, terima kasih atas do'a dan dukungannya.
11. Teman-teman penulis khususnya KPI B 2020, teman yang sudah penulis anggap sebagai kakak/adik sendiri. Terima kasih telah membantu dalam do'a dan dukungannya.

Akhir kata penulis berharap kepada Allah SWT agar membalas jasa-jasa merekadengan pahala yang berlipat ganda dan mohon maaf apabila ada kesalahan kata dalam skripsi ini.

Palembang, 21 Maret 2024
Penulis,

Nura Holipiah
NIM. 2020501059

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING	i
PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Tinjauan Pustaka	12
B. Landasan Teori.....	18

C. Kerangka Teori.....	30
------------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan/ Metodologi Penelitian.....	32
B. Data dan Sumber Data	33
C. Lokasi Penelitian.....	33
D. Teknik Pengumpulan data.....	34
E. Teknik Analisis Data.....	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Humas Polda Sumatera Selatan.....	38
B. Hasil penelitian.....	47
C. Pembahasan.....	71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA	78
----------------------	----

LAMPIRAN.....	81
---------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 logo Humas Polri.....	41
Gambar 4.2 sumber: website survei indikator politik Indonesia	48
Gambar 4.3 Akun resmi instagram polisi_sumsel	50
Gambar 4.4 konten berita kegiatan operasional	59
Gambar 4.5 konten berita edukasi.....	61
Gambar 4.6 Konten berita kemanusiaan	62
Gambar 4.7 konten berita bencana alam	64
Gambar 4.8 konten berita informasi harian.....	66

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul analisis komunikasi Humas Polda Sumsel dalam meningkatkan citra positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan melalui Instagram @polisi_sumsel. Dilatar belakangi dengan peran media sosial, khususnya Instagram, dalam meningkatkan citra dan membangun hubungan baik antara Polri, Khususnya Bidhumas Polda Sumatera Selatan, dengan masyarakat. Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi Humas Polda Sumsel dalam meningkatkan citra positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan melalui Instagram @polisi_sumsel. Dalam konteks dinamika media sosial dan pelayanan publik, penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif, sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan pada akun Instagram @polisi_sumsel. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya manajemen yang efektif dan responsif terhadap dinamika media sosial dalam konteks pelayanan publik dan membangun hubungan yang positif dengan masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini memberikan landasan yang kokoh bagi pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif dan berkelanjutan bagi Humas Polda Sumsel, serta memberikan sumbangan bagi literatur tentang hubungan antara komunikasi organisasi, media sosial, dan citra institusi publik.

Kata kunci : *Komunikasi Humas, Citra Positif, Instagram*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara demokratis berdasarkan pembukaan konstitusi 1945, negara yang berdiri berdasarkan hukum. Ditengah-tengah itu, Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) merupakan salah satu tiang atau pilar yang penting karena Polri memiliki peranan yang sangat krusial dalam mewujudkan negara yang berkualitas.

Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) memiliki tugas sebagai pendukung pemerintah untuk memberikan perlindungan, pembinaan, pelayanan kepada masyarakat, menjaga keamanan dan ketertiban serta melaksanakan hukum masyarakat. Oleh karena itu, Polri harus turut berperan dalam mewujudkan masyarakat yang beradab dengan sikap yang sempurna dan berkeahlian.

Dari banyaknya pemberitaan negatif yang beredar di media sosial, hal itu telah merusak reputasi Polisi dan menyebabkan masyarakat kurang mempercayai Polisi secara keseluruhan. Tindakan-tindakan tidak bertanggung jawab dari beberapa anggota Polisi memang sangat merusak reputasi Polisi. Karena pada dasarnya, reputasi Polisi tidak hanya dibentuk oleh seorang juru bicara, tetapi perilaku dari seluruh anggota organisasi

Seperti pegawai, karyawan, dan pimpinan juga berperan dalam pembentukan citra yang positif.¹ Setiap instansi atau organisasi pasti membutuhkan citra yang positif atau baik dikalangan *public*. Citra yang baik merupakan kebutuhan sebuah instansi atau organisasi, kesuksesan sebuah instansi tidak lepas dari citra positif, demi terciptanya citra positif sebuah instansi harus bisa menjalankan perannya dengan baik.²

sebuah instansi bertanggung jawab untuk membangun reputasi di kalangan masyarakat umum agar bisa menciptakan kepercayaan di depan *public*. Salah satu contoh agar citra instansi atau organisasi baik adalah dengan memberikan informasi dengan akurat, cepat, tepat, dan dapat di percaya oleh publiknya. Kita bisa melihat pada zaman reformasi telah menghasilkan konsep baru dalam semua aspek kehidupan sosial, kebangsaan, dan pemerintahan yang pada dasarnya mengevaluasi tatanan lama dan meningkatkan menuju tatanan Indonesia yang lebih baik.

Konsep baru tersebut antara lain supremasi hukum, hak asasi manusia, demokrasi, transparan, dan akuntabilitas yang diterapkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan negara, termasuk di dalamnya penyelenggaraan tugas Kepolisian dan Lembaga Polri memiliki unit kerja atau bidang masing-masing seperti Bidang Hubungan Masyarakat Polda

¹ Yasmin Balqis Awwaliyah Purnomo, *et al.*, 'Strategi komunikasi Humas Polda Jatim Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Kepolisian', Jurnal Penelitian Komunikasi, Vol. 2 No. 04, (2022), h. 8.

² Deril Rosyid Al Habib, *et al.*, 'Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Lembaga Pemerintahan Dprd Kabupaten Nganjuk', Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), Vol. 06 No. 02, (2018), h. 125.

Sumsel sebagai contoh.³ Di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2011 mengenai yang membahas terkait tata kelola kehumasan yang berada di lingkungan pemerintah, Humas pemerintah adalah sebuah lembaga yang bergerak dalam instansi pemerintah yang telah menerapkan dan menjalankan fungsi manajemen di bidang komunikasi dan informasi yang efektif, persuatif, serta efisien.

Hal itu bertujuan untuk dapat menciptakan kerja sama yang baik antara pihak internal dalam sebuah instansi maupun pihak eksternal dari instansi tersebut. Humas di instansi pemerintah diharapkan dapat menciptakan citra yang baik dan reputasi instansi itu bernilai tinggi dalam pandangan masyarakat.⁴ Hubungan masyarakat (Humas) adalah bidang komunikasi yang mengalami kemajuan pesat dalam berbagai aspek kehidupan.⁵

Karena keduanya saling memerlukan, hubungan publik menjadi sumber berita untuk komunikasi massa, sementara komunikasi massa menjadi alat promosi bagi hubungan publik agar perusahaan dan para komunikator lebih dikenal oleh publik atau masyarakat.⁶ Menurut definisi

³ Mashun Hermanto, *'Sistem Proses Administasi Terhadap Pemberian Informasi Public Pada Staf Bidang Humas Polda Sumatra Selatan'*, Skripsi, (Palembang: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Stia Satya Negara, 2012), h.1.

⁴Rihhadatul Aisy dan Moehammad Gafar Yoedtadi, *'Peran Bidhumas Polda Metro Jaya Dalam Membangun Citra Positif Polisi Melalui Media Sosial Instagram'*, Jurnal Untar.Ac.Id, Vol. 1, No. 2 (2022),h. 378.

⁵ Elvinaro Ardianto, *et al.*, *Komunikasi Massa*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2019), h. 173.

⁶*Ibid*, h. 180.

kamus yang diterbitkan oleh Institut Hubungan Masyarakat Atau *Institute For Public Relations* (IPR), yang merupakan sebuah lembaga komunikasi publik terkemuka di Inggris dan Eropa, diterbitkan pada bulan November 1987, komunikasi publik adalah semua usaha yang dilakukan secara terencana dan berkelanjutan untuk menciptakan dan menjaga hubungan yang baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan semua pihak yang terlibat.⁷

Publikasi juga memiliki hubungan yang sangat erat dengan perkembangan dan kemajuan komunikasi massa. Ketika instansi ataupun perusahaan menggunakan teknologi sebagai media untuk berkomunikasi dengan khalayak yang besar, maka di sana akan terjadi komunikasi massa. Perkembangan komunikasi publik yang sangat cepat saat ini semakin mempengaruhi praktisi humas dalam menangani dan mengatasi berbagai macam masalah yang terjadi di masyarakat.

Komunikasi publik sendiri memiliki pengertian sebagai suatu proses dimana seorang ataupun kelompok badan, organisasi maupun lembaga tertentu menyusun sebuah pesan lalu kemudian mengirimkannya melalui berbagai macam media kepada masyarakat sebagai audiensnya yang bersifat anonim dan heterogen. Komunikasi massa yang lebih rinci dikemukakan oleh seorang pakar komunikasi yaitu Gerbner yang dikutip oleh Rakhmat dalam buku Elvinaro Komunikasi Massa Suatu Pengantar

⁷M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 1-2.

yang berisi pengertian bahwa komunikasi massa merupakan suatu produksi dan distribusi yang berlandaskan pada teknologi dan juga lembaga dari arus pesan yang berkelanjutan. Berdasarkan definisi tersebut digambarkan bahwa komunikasi massa itu dapat menghasilkan suatu produk berupa pesan-pesan komunikasi. Kemudian produk tersebut disebarluaskan, selanjutnya didistribusikan kepada khalayak luas secara terus menerus dalam jangka waktu yang tetap. Proses produksi pesan ini tidak dapat dilaksanakan oleh perorangan, melainkan harus melibatkan suatu lembaga dan juga membutuhkan suatu teknologi tertentu.

Komunikasi massa harus menggunakan media massa sebagai media penyampai informasi kepada khalayak dalam kegiatan berkomunikasi pada komunikasi massa. Dimana media yang termasuk dalam kelompok media massa yaitu televisi, radio, majalah, serta surat kabar. Selanjutnya, komunikasi massa dalam artian skala besar adalah berupa konten publik yang mengalir satu arah dan tidak lagi hanya dimiliki oleh media massa tradisional saja melainkan juga meliputi media baru seperti internet dan teknologi mobile.

Dengan munculnya media baru (*new media*) maka aktivitas komunikasi massa memiliki jangkauan yang lebih luas namun kurang terstruktur dan juga sering kali bersifat interaktif dan individualis. Kemunculan media baru (*new media*) membantu dalam menjangkau informasi dan menyebarluaskan informasi ke seluruh dunia dalam waktu yang sangat cepat. Media massa adalah bukti konkret dari munculnya media

baru. Melalui media massa, setiap individu dapat mendapatkan segala jenis informasi, baik itu yang bersifat positif, netral, atau bahkan informasi yang mengandung pesan negatif.⁸ Melakukan aktivitas di bidang komunikasi publik melalui pengelolaan dan penyebaran berita atau informasi dan dokumentasi serta berkolaborasi dan bermitra dengan media sosial.

Ditengah upaya Polri dalam menjalankan tugasnya, muncul kegelisahan yang signifikan terhadap masalah kepercayaan masyarakat. Banyak pemberitaan negatif mengenai tindakan tidak bertanggung jawab oleh beberapa anggota polisi telah merusak citra institusi. Kepercayaan masyarakat terhadap Polri semakin menurun, yang menghambat efektivitas tugas mereka dalam menjaga keamanan dan ketertiban. Kegelisahan ini didasari oleh berbagai insiden yang melibatkan oknum polisi yang tidak profesional, yang kemudian diviralkan melalui media sosial dan mempengaruhi persepsi publik.

Media sosial menjadi bagian yang sangat penting bagi kegiatan dan program hubungan masyarakat, karena media memiliki kekuatan bukan hanya mampu menyampaikan pesan kepada banyak orang sekaligus juga dapat menjalankan peran mendidik, mempengaruhi, menginformasikan serta sebagai sarana hiburan. Dengan peran seperti ini maka media memiliki potensi untuk membangkitkan kesadaran, mengubah sikap, pendapat,

⁸ Reiza Widya Tama Munthe, '*Strategi Media Relations Humas Kepolisian Daerah (Polda) Sumatera Selatan Dalam Menangani Pemberitaan Aksi Unjuk Rasa Kasus Penolakan Rancangan Undang Undang Cipta Kerja Tahun 2020*', Skripsi, (Palembang: Ilmu Komunikasi, 2021), h. 3-5.

perilaku dan mendorong tindakan melalui kekuatan dan kemampuannya.⁹ Penggunaan media sosial bagi organisasi pemerintah atau instansi bertujuan untuk meningkatkan transparansi kepada masyarakat, menjadi lebih terbuka, mudah diakses, dan memanfaatkan teknologi (media sosial) yang tersedia untuk membantu penyebaran informasi.¹⁰

Media sosial memiliki banyak variasi salah satu yang digunakan oleh Bidhumas Polda Sumsel adalah instagram. Instagram adalah aplikasi untuk berbagi foto dan video dan aktivitas lainnya, bentuk pertemanannya yaitu dengan klik *follow* pada akun yang ingin diikuti, setiap akun berhak menentukan siapa saja orang yang akan diikuti.¹¹ pengguna instagram mengunggah foto dan video bertujuan untuk memberikan informasi kepada publik, seperti akun resmi instagram Polda Sumatera Selatan yaitu *@polisi_sumsel* yang mengupload foto, video bermaksud memberikan informasi kepada publik atau masyarakat mengenai instansi mereka.

Contohnya Seperti mengupload mengenai kebakaran hutan yang saat ini sedang terjadi di Sumatera Selatan. Media sosial Instagram juga dapat digunakan sebagai sarana untuk berkomunikasi pesan, yang dapat dimanfaatkan dalam komunikasi humas. Oleh karena itu, Divisi Humas Kepolisian Daerah Sumatera Selatan melaksanakan kegiatan

⁹ Iswara Silfia, “*Model Komunikasi Humas Polda Riau Dalam Membangun Komunikasi Eksternal Menggunakan Media Sosial Di Instagram*”, Skripsi, (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2020), h.3.

¹⁰Fauzi Fadhilal, et al., “*Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Informasi Dinas Sumber Daya Air Dan Bina Marga Kota Bandung*”, Jurnal Communication Management, Vol. 3. No. 2. (2023), h. 850.

¹¹Nita Fitria, “*Instagram: Media Dalam Berprasaangkah*”, Jurnal Bimbingan dan Konseling”, Vol.1. No.1 (2019), h. 53-54.

komunikasinya melalui media sosial untuk menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat atau publik yang saling menguntungkan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan citra positif Divisi Humas Kepolisian Daerah Sumatera Selatan.¹²

Oleh karena itu, penting dilakukan sebuah penelitian tentang **“Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel”** dengan tujuan mendesak bagi Polri untuk memperbaiki citra dan membangun kembali kepercayaan masyarakat melalui strategi komunikasi yang efektif dan transparan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel?

C. Batasan masalah

Pada penelitian ini agar lebih terarahnya permasalahan maka diperlukan batasan masalah. Penelitian ini difokuskan pada Analisis Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram Dalam Akun @polisi_sumsel.

¹²Iswara Silfia, *“Model Komunikasi Humas Polda Riau Dalam Membangun Komunikasi Eksternal Menggunakan Media Sosial Di Instagram”*, Skripsi, (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2020), h.4.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Humas Polda Sumsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatra Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel.

E. Kegunaan Penelitian

Diantara kegunaan penelitian yang bisa didapatkan adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan bagi program studi komunikasi penyiaran islam. Menambah pemahaman di bidang Komunikasi Humas terutama mengenai komunikasi humas polda sumsel dalam memperbaiki citra positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan melalui akun Instagram @polisi_sumsel.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian memberikan keuntungan bagi masyarakat secara umum, terkait dengan strategi komunikasi Humas Polisi Daerah Sumatera Selatan dalam meningkatkan pandangan positif terhadap polisi daerah tersebut melalui akun Instagram @polisi_sumsel. Bagi Kepolisian Daerah Sumatera Selatan, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan penilaian dan evaluasi terhadap strategi komunikasi humas yang telah dilakukan selama ini.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penyusunan, proposal skripsi ini menggunakan sistematika penulisan. Sistematika disini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran yang yang jelas dalam bahasan proposal skripsi ini. Sistematikanya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN TEORI

Pada bab ini, menjelaskan tinjauan pustaka yang terdiri dari beberapa hasil penelitian terdahulu sebagai bahan pertimbangan dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian. Dan kerangka teori yang berisi teori yang digunakan dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, terdiri dari pendekatan atau metode penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, lokasi penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan pembahasan dan hasil yang terdiri dari gambaran umum dan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan, dan saran. Penulis juga melampirkan daftar pustaka yang menjadi sumber referensi penelitian serta lampiran dalam proses penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari kemiripan dalam penulisan, maka tinjauan pustaka ini dapat memberikan referensi dan batasan dari penelitian sebelumnya untuk memberikan saran dan masukan karya ilmiah selanjutnya. Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan rujukan oleh peneliti:

Pertama, Jurnal pendidikan administrasi perkantoran (JPAP) yang ditulis oleh Rakhmad Handin Setya Purwo dan Durinta Puspasari yang berjudul ***“Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur”*** Tahun 2020. Setiap instansi dan organisasi tentunya perlu memiliki citra yang positif atau baik di mata masyarakat. Citra yang baik merupakan hal yang sangat penting bagi suatu instansi atau organisasi, oleh karena itu merupakan salah satu tugas yang dilakukan oleh humas melalui program-program yang dijalankannya.

Karena keberhasilan yang dicapai suatu instansi tidak lepas dari kegiatan kehumasan, maka instansi mampu menjalankan perannya dengan baik. Untuk menciptakan citra positif, humas harus menjalankan perannya dengan baik. Karena BPSDM merupakan lembaga yang bertugas

melakukan pembinaan Aparatur Sipil Negara sebelum melaksanakan tugas sesuai jabatannya. Oleh karena itu, humas harus mampu menciptakan, membangun, meningkatkan dan memelihara citra organisasi di mata masyarakat. Humas mempunyai kewajiban untuk mengedepankan hubungan yang harmonis dengan masyarakat karena hal ini merupakan kegiatan kehumasan yang bertujuan untuk membangun hubungan baik sehingga tercipta citra yang baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Instansi Pemerintah BPSDM di Provinsi Jawa Timur. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subyek penelitian ini adalah tiga orang petugas humas. Analisis data disini menggunakan model Miles dan Huberman dengan metode segitiga sumber. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Humas BPSDM Provinsi Jawa Timur khususnya sebagai fasilitator komunikasi, penasehat ahli, fasilitator pemecahan masalah dan teknisi komunikasi telah berjalan dengan baik.¹³

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama menganalisis humas dalam meningkatkan citra positif pada instansi pemerintah dan sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif, perbedaannya yaitu penelitian ini berfokus pada meningkatkan citra positif BPSDM sedangkan yang akan dilakukan

¹³ Rakhmad Handin Setyo Purwo, *et al.*, 'Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur', *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, Vol. 8, No. 3, (2020), h. 458.

penelitian ini yaitu meningkatkan citra positif kepolisian daerah melalui instagram.

Kedua, Jurnal Pustaka Komunikasi yang ditulis oleh Didi Pemadi dan Akhmad Habibullah yang berjudul "***Strategi Komunikasi Humas Bnn Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik***" Tahun 2022. Penelitian ini berfokus pada humas BNN terkait penyampaian informasi kepada masyarakat melibatkan pejabat negara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menggambarkan strategi komunikasi serta batasan-batasan komunikasi yang dilakukan oleh humas BNN terkait penanganan kasus yang melibatkan pejabat Negara.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metodologi studi kasus melalui wawancara mendalam sebagai metode utama pengumpulan data dan penelitian menggunakan paradigma konstruktivitas dalam memandang permasalahannya. Strategi yang digunakan oleh penelitian BNN dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui situs web, dan platform media sosial. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa humas BNN tidak menggunakan strategi komunikasi khusus dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait penanganan kasus yang melibatkan pejabat negara.¹⁴

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas strategi humas dan sama-sama

¹⁴Didi Pemadi, *et al.*, '*Strategi Komunikasi Humas Bnn Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik*', Jurnal Pustaka Komunikasi, Vol. 55, No. 1, (2022), h. 150.

menggunakan metode kualitatif, perbedaannya yaitu penelitian ini berfokus pada penyampaian informasi kepada publik, sedangkan yang akan dilakukan penelitian ini yaitu berfokus dalam meningkatkan citra.

Ketiga, Jurnal komunikasi yang ditulis oleh Hessy Lestari, Lestari Nurhajati yang berjudul ***“Strategi Public Relations Untuk Menciptakkan Minat Pengunjung Ke Galeri Indonesia Kaya”*** Tahun 2019. Salah satu instrumen terpenting dalam galeri adalah Hubungan Masyarakat (Humas). Kehadiran Humas di galeri dapat berfungsi sebagai penghubung antara galeri dan publiknya. Tujuan Humas di galeri adalah untuk menyebarluaskan informasi, menciptakan, dan menjaga hubungan yang harmonis guna mencapai citra positif bagi galeri. Namun, jumlah galeri yang ada di Jakarta menyebabkan kurangnya minat masyarakat untuk mengunjungi Galeri Indonesia Kaya. Hal ini menuntut adanya strategi Humas yang dapat meningkatkan jumlah pengunjung.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif melalui wawancara dan observasi. Dari hasil wawancara dan observasi, peneliti menemukan bahwa Galeri Indonesia Kaya telah menerapkan strategi Humas untuk meningkatkan minat pengunjung. Namun, penelitian juga menemukan bahwa Galeri Indonesia Kaya belum berhasil sepenuhnya menerapkan strategi Humas tersebut karena adanya ketidaksesuaian antara strategi yang dijalankan dan harapan yang ingin dicapai. Pengunjung yang mengunjungi galeri Indonesia kaya rata-rata 400-500 setiap minggu, dengan

menampilkan kebudayaan Indonesia seperti adat istiadat, mekanisme sosial budaya, dan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat.¹⁵

Persamaan dari peneliti ini dan penelitian yang akan dilakukan adalah sama sama menggunakan metode kualitatif dan sama sama membahas tentang *public relations*. Perbedaan dari penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan adalah titik fokusnya, penelitian ini lebih fokus ke humas menciptakan minat pengunjung galeri sedang penelitian yang akan dilakukan adalah membangun citra positif kepolisian.

Keempat, Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS) yang ditulis oleh Bari Sarifudin, Rudi Febrianto, Deni Firmansyah dan Dyva Claretta yang berjudul ***“Analisis Strategi Humas Polrestabes Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian”*** Tahun 2022. Citra yang dibangun suatu organisasi dan institusi harus dijaga dan dikembangkan, karena citra inilah yang akan memberikan dampak pada kepercayaan publik. Penelitian bertujuan untuk memahami peran dan strategi kehumasan yang dilakukan Humas Polrestabes Surabaya. menjaga citra baik polisi. Metode yang digunakan peneliti adalah deskripsi kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Polrestabes Surabaya menggunakan berbagai media kehumasan untuk menyebarkan informasi serta melakukan upaya pengembangan citra positif polisi.¹⁶ Persamaan antara

¹⁵Hessy Lestari, *et al.*, ‘Strategi Publik Relations Untuk Menciptakan Minat Pengunjung Ke Galeri Indonesia Kaya’, Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 7 No.1, (2019), h. 9.

¹⁶ Bari Sarifudin, *et al.*, ‘Analisis Strategi Humas Polrestabes Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian’, Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS), Vol. 2 No. 3, (2022), h. 288.

penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif dan sama-sama membahas mengenai mempertahankan citra positif kepolisian, perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian ini berfokus mempertahankan citra kepolisian menggunakan berbagai media kehumasaan sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah berfokus mempertahankan citra kepolisian daerah menggunakan media sosial instagram.

Kelima, jurnal Efisiensi kajian ilmu administrasi yang ditulis oleh Lena Satlita dengan judul "***Aktivitas Public Relations Dalam Rangka Membina Hubungan Baik Dengan Media Massa***" Tahun 2015, Jurnal ini bertujuan untuk memberikan gambaran pentingnya peran media massa di era modern dan bagaimana suatu organisasi/institusi lewat aktivitas hubungan masyarakatnya memperoleh dukungan publik melalui penerbitan media cetak. Media cetak memiliki kekuatan untuk mempengaruhi opini khalayak dan menimbulkan citra positif/negatif pihak-pihak yang diliputnya. Karena peran media cetak yang besar bagi keberlangsungan suatu institusi, tidak selayaknya lagi ada institusi yang menutup diri dari media cetak. Dengan memahami prinsip-prinsip hubungan media cetak akan berdampak sangat positif.

Di era transparansi, era informasi, dan era persaingan mereka yang mampu menguasai informasi dan media cetak bakal menjadi pemenang dalam setiap persaingan. Untuk itu setiap organisasi perlu mengoptimalkan

fungsi dan peran hubungan masyarakatnya dalam membina hubungan baik dengan media cetak, agar tidak menjadi sasaran tembak media cetak tetapi mampu memanfaatkan media cetak untuk membangun reputasinya. Melalui berbagai aktivitas hubungan masyarakat yang terencana, hubungan baik dengan media cetak akan terjalin dengan baik dan menguntungkan kedua belah pihak.¹⁷

Adapun persamaan penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan, diantaranya sama-sama ingin tahu aktivitas *public relations*. Sementara perbedaannya penelitian ini lebih memfokuskan membina hubungan baik dengan media massa sedangkan penelitian yang akan dilakukan memfokuskan aktivitas humas dalam meningkatkan citra positif melalui sosial media.

B. Landasan Teori

1. Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhannya.¹⁸ Menurut Kurniawan mengutip pendapat Risna Tianigrum dan Hanifah Nurus Sopiany,

¹⁷ Lena Satlita, 'Aktivitas Public Relation Dalam Rangka Membina Hubungan Baik Dengan Media Massa', Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi, Vol. III No. 1, (2015), h. 48.

¹⁸ I Gede Novian Suteja, 'Analisis Kinerja Keuangan dengan Metode Altman Z- Score Pada PT Ace Hardware Indonesia Tbk', Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. V No. 1, (2018), h.12.

Analisis merupakan sebuah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari ditaksir makna dan kaitannya.¹⁹

2. Komunikasi

a. Definisi Komunikasi

Wilinny, mengutip pendapat Badrudin, bahwa dari segi morfologis, terminologi komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *communis* atau *communication* yang berarti pemberitahuan, pemberian bagian, dan pertukaran tempat pembicara mengharapkan pertimbangan atau respons dari pendengarnya.²⁰ Jadi, Komunikasi adalah proses pengiriman pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk mempengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang.²¹

b. Fungsi dan Tujuan Komunikasi

Komunikasi mempunyai beberapa fungsi. Menurut Effendy pada buku Ilmu Komunikasi, fungsi komunikasi terbagi atas empat diantaranya:

¹⁹Risna Tianingrum *et al.*, 'Analisis Kemampuan Pemahaman Matematis Siswa SMP Pada Materi Bangun Ruang Sisi Datar', Prosiding Seminar Nasional Matematika Dan Pendidikan Matematika, 2017, h. 442.

²⁰Wilinny, *et.al.*, 'Analisis Komunikasi di PT. Asuransi Buana Independent Medan', Jurnal Ilmiah Simantek, Vol.3 No.1, (2019), h. 2

²¹H. Hafied Cangara, *pengantar ilmu komunikasi*, (Jakarta: Rajagrafindo persada, 2020), h. 25.

1. Menginformasikan (*to inform*), tentang insiden yang terinspirasi dari ide atau pikiran yang disampaikan pada orang lain
2. Mendidik (*to educate*) mengungkapkan inspirasi dan gagasan maka orang lain atau konsumen akan menerima informasi dan ilmu pengetahuan.
3. Menghibur (*to entertain*).
4. Mempengaruhi (*to influence*) agar bisa berusaha mengubah cara pandang, sikap dan perilaku komunikasi sesuai dengan yang diharapkan.²²

Menurut Harold D. Lasswell menyebutkan bahwa tujuan komunikasi dibagi menjadi empat, yaitu:

1. *Social change* (perubahan sosial)
2. *Attitude change* (perubahan sikap)
3. *Opinion change* (perubahan pendapat)
4. *Behavior change* (perubahan perilaku)²³

Oleh karena itu komunikasi diartikan bahwa proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan memberi kesamaan diantara dua individu dan mengharapkan adanya umpan balik (*feed back*) dari pesan yang telah disampaikan.

²²Ngalimun, *'Ilmu Komunikasi'* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021), h. 32-33.

²³Roudhonah, *'Ilmu Komunikasi'* (Depok: Rajawali Pers, 2019), h. 65.

c. Unsur-Unsur Komunikasi

Hafied Cangara dalam bukunya menjelaskan unsur-unsur komunikasi, unsur-unsur ini bisa disebut komponen atau elemen komunikasi diantaranya:

1. Sumber, sumber digunakan untuk menyampaikan sebuah informasi dalam komunikasi, sumber bisa terdiri dari satu orang atau kelompok.
2. Pesan, suatu pesan yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan, dengan cara tatap muka atau media komunikasi.
3. Media, merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.
4. Penerima, bisa dikatakan pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber.
5. Pengaruh, adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.
6. Umpan balik (*feedback*), adalah salah satu bentuk dari pengaruh yang berasal dari penerima.
7. Lingkungan, adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi.²⁴

²⁴Hafied Cangara, '*Pengantar Ilmu Komunikasi*', 4th edn (Depok: Rajawali Pers, 2019), h. 31-35.

3. Komunikasi Humas

a. Definisi Komunikasi Humas

Hubungan Masyarakat (Humas) atau *public relation* adalah bidang atau fungsi spesifik yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang berorientasi pada keuntungan perusahaan atau organisasi yang tidak berorientasi pada keuntungan. Menurut definisi kamus yang diterbitkan oleh *Institute of Public Relations* (IPR), sebuah lembaga humas terkemuka di Inggris dan Eropa, pada bulan November 1987, humas adalah semua usaha yang dilakukan secara terencana dan berkelanjutan untuk menciptakan dan menjaga citra baik dan saling pemahaman antara suatu organisasi dengan semua pihak yang terlibat.²⁵

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa hubungan atau *Social Relations* merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki oleh setiap organisasi. Perusahaan atau bisnis ibarat jembatan dan mengendalikan segala macam komunikasi yang pada akhirnya akan menimbulkan pemahaman antara perusahaan dan audiensnya.²⁶ Scott M. Cutlip, Aleen H. Center dan Glen M. Broom dalam bukunya *Effective Public Relations* mengartikan humas sebagai suatu aktivitas administratif yang mengkaji perilaku publik, mengidentifikasi

²⁵M. Linggar Anggoro, *op.cit.*, h. 1.

²⁶ Adelia Masrifah Cahyani, 'Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya Dalam Melayani Dan Mengali Pontensi Masyarakat Melalui Media Sosial', *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 10, No. 1 (2020), h. 7.

kebijakan dan prosedur individu atau organisasi yang didasarkan pada kepentingan publik, dan merencanakan kegiatan untuk memperoleh pemahaman dan dukungan publik.²⁷

b. Peran dan Fungsi Humas

Peran Humas sangat penting untuk sebuah korporat atau instansi. Karena humas menjadi jembatan antara korporat atau instansi dengan masyarakat. Oleh karena itu maka humas memiliki peran yang harus dilaksanakan dalam korporat atau instansi tersebut. Terdapat empat peran humas menurut Dozier dan Broom diantaranya:

1. Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Pelaku humas yang sudah memiliki jam terbang yang banyak akan memiliki kemampuan dan *skill* yang mumpuni, sehingga dapat membantu mengeluarkan solusi dan menyelesaikan masalah hubungan dengan eksternal atau publik, dan pada akhirnya humas akan dipercaya untuk mengatasi pemecahan masalah yang dihadapi dengan pihak bersangkutan.

2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Pelaku humas tentunya memiliki peran untuk menjadi mediator, fungsinya yaitu untuk membantu pihak manajemen dalam menganalisis dan mendengar keinginan dari publik serta keinginan dari manajemen. Dari komunikasi tersebut terjadilah timbal balik

²⁷Siti Faridah, 'Strategi Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Meningkatkan Citra Publik Lembaga Pendidikan Pada Masa Pandemi Covid -19', Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam Vol. 7, No. 2 (2020), h. 133.

dan terciptanya rasa saling pengertian, kepercayaan, menghargai, mendukung, dan toleransi antar pihak.

3. Fasilitator Proses Pemecah Masalah

Di dalam suatu persoalan, pelaku humas harus dapat ikut membantu pimpinan dalam mengambil sebuah keputusan yang rasional dan profesional.

4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Pada peran ini menjadikan humas sebagai *Journalist in resident* yang hanya melayani teknis komunikasi, sistem komunikasi yang dilakukan di dalam organisasi bergantung pada tingkatannya. Sehingga teknis komunikasi yang digunakan menyesuaikan tingkatan di dalam struktur organisasi.

Berdasarkan tugas dan kegiatan humas / PR, menurut pakar Humas Internasional Cultip & Centre, and Canfield fungsi humas dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan-tujuan bersama.
- b. Membina hubungan yang harmonis antara badan / organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
- c. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan / organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya.

- d. Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
- e. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan / organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.²⁸

4. Komunikasi Massa

Komunikasi massa dapat didefinisikan sebagai proses komunikasi yang terjadi ketika pesan-pesan disampaikan dari sumber yang berwenang kepada sejumlah besar orang melalui alat-alat mekanis seperti radio, televisi, surat kabar, dan film. Definisi komunikasi publik yang diajukan oleh pakar komunikasi, menurut Gerbner komunikasi massa adalah produksi dan penyebaran pesan yang didasarkan pada teknologi dan institusi dari aliran pesan yang terus-menerus serta paling luas dimiliki oleh individu dalam masyarakat industri.²⁹

Komunikasi massa dalam artian besar adalah berupa materi publik yang mengalir satu arah dan tidak lagi hanya dimiliki oleh media umum tradisional saja melainkan juga meliputi media baru seperti

²⁸Muhammad Fajrul Rahman, *Strategi Humas Dalam Upayah Membangun Citra Positif Studi Deskriptif Kualitatif Pada Humas Polda Sumatera Selatan*, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2023), h. 20-22.

²⁹ Elvinaro Ardianto, *op.cit.*, h. 3.

internet dan teknologi seluler. Media umum merupakan wujud nyata dari munculnya media baru. melalui media publik, setiap individu dapat memperoleh semua jenis informasi baik itu bersifat positif, netral atau bahkan informasi yang mengandung pesan-pesan negatif.³⁰

5. Citra

Citra perusahaan atau organisasi melaporkan sekelompok persepsi, keyakinan, dan pendirian yang ada dalam pikiran konsumen atau masyarakat terhadap suatu perusahaan atau organisasi.³¹ Dalam komunikatif jurnal ilmiah komunikasi Yosua Jefri Apriananta dan Lina Sinatra mengutip pandangan Soemirat dan Ardianto, sulit jika sebuah gambaran terbentuk oleh masyarakat dalam waktu singkat, gambaran itu sendiri adalah hasil dan tujuan dari program jangka panjang yang muncul dari masyarakat. Pengertian gambaran itu sendiri bersifat tak terlihat, tetapi dapat dirasakan dari hasil penilaian, penerimaan, kesadaran, dan pemahaman, baik dalam bentuk tanda penghargaan dan rasa hormat dari masyarakat sekitarnya atau masyarakat umum terhadap perusahaan sebagai badan usaha atau terhadap stafnya yang dipercaya, profesional, dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang baik.³²

³⁰ Reiza Widya Tama Munthe, *op.cit.*, h. 5.

³¹ Muhammad Fajrul Rahman, *Strategi Humas Dalam Upayah Membangun Citra Positif Studi Deskriptif Kualitatif Pada Humas Polda Sumatera Selatan*, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2023),h. 29.

³²Yosua Jefri Apriananta, *et al.*, *Penggunaan Website Dan Media Sosial Dalam Membangun Citra Positif Perguruan Tinggi*, (Diponegoro: Universitas Kristen Satya Wacana, 2018), h. 193.

Menurut Frank Jefkins dalam bukunya tentang hubungan masyarakat terdapat 5 jenis persepsi (*image*) sebagai berikut:

a. Persepsi Cermin (*Mirror Perception*)

Merupakan persepsi yang dianut oleh orang-orang di dalam organisasi mengenai pandangan orang luar terhadap organisasi tersebut. Terkadang persepsi ini bersifat spekulatif dan sering kali tidak akurat, bahkan hanya berupa ilusi. Hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi, pengetahuan, dan pemahaman yang dimiliki oleh pihak internal mengenai pandangan orang luar.

b. Gambaran Saat Ini (*Image at Present*)

Merupakan gambaran yang masih segar yang terdapat pada persepsi publik eksternal mengenai suatu lembaga dengan masuknya berbagai informasi dan pengetahuan yang terbatas, dapat disebut sebagai kebalikan dari citra yang sebenarnya. Biasanya cenderung negatif.

c. Citra yang diharapkan (*Wished Image*)

Citra ini merupakan suatu citra yang diharapkan oleh pihak manajemen. Umumnya yang diinginkan lebih baik dan lebih menyenangkan daripada citra yang ada, pokoknya yang disebut dengan citra harapan itu selalu memiliki konotasi yang lebih baik.

d. Citra Perusahaan (*Corporate Image*)

Citra perusahaan atau lembaga adalah persepsi dari suatu lembaga secara keseluruhan. Citra ini terbentuk dari berbagai hal,

sejarah atau catatan hidup lembaga itu sendiri dari mulai kejayaan, prestasi, kestabilan di bidang keuangan, kualitas produk, prestasi, ekspor, hubungan industri yang baik, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja, kesiapan turut memikul tanggung jawab sosial dan komitmen melakukan riset.

e. Citra majemuk (*Multiple Image*)

Wakil dari organisasi termasuk individu yang dapat menciptakan berbagai gambar yang berbeda dengan organisasi tersebut, secara keseluruhan jumlah gambar yang dimiliki oleh suatu organisasi atau instansi dapat dikatakan sama banyaknya dengan jumlah karyawan yang dimilikinya.³³

6. Instagram

Instagram terdiri dari dua kata yaitu "*insta*" dan "*gram*". Makna kata pertama diambil dari kata '*instant*' yaitu segala sesuatu yang berjalan dengan cepat dan mudah, sedangkan kata '*gram*' diambil dari '*telegram*' yang maknanya berkaitan dengan media pengirim informasi yang sangat cepat (Instagram). Aplikasi instagram sendiri diresmikan pada bulan Oktober 2010, didirikan oleh Kevin Systrom dan Mike Krieger Selain itu, instagram juga dapat diartikan sebagai sebuah aplikasi jejaring sosial untuk berbagi foto yang memungkinkan pengguna

³³Yosua Jefri Apriananta dan Lina Sinatra, *Ibid*, h. 194-195.

mengambil foto, menerapkan filter digital, dan membagikan ke berbagai layanan jejaring sosial, termasuk milik instagram itu sendiri.³⁴

7. Kepolisian Daerah Sumatera Selatan

Kepolisian Daerah Sumatera Selatan merupakan satuan pelaksana wilayah Kepolisian Negara Republik Indonesia, bertanggung jawab kepada Kepala Kepolisian (Polisi Negara Republik Indonesia) dan bertanggung jawab terhadap kepolisian di daerah tingkat pertama, yaitu wilayah Sumatera Selatan. Sebagai lembaga publik yang menjaga ketertiban, keamanan, dan penegakan hukum di seluruh wilayah Sumsel, Polda Sumsel berupaya melakukan pembenahan di berbagai aspek termasuk dalam meningkatkan citra positif kepolisian.³⁵

C. Kerangka Teori

1. Teori Komunikasi Harold Lasswell

Dalam buku teori komunikasi yang dikutip oleh Poppy Ruliana dan Puji Lestari, Lasswell memberikan pandangan umum tentang komunikasi, yang dikembangkan dengan baik hingga melampaui batas-batas ilmu politik. Harold Laswell menyatakan bahwa proses komunikasi dapat dijelaskan dengan sangat baik oleh pernyataan

³⁴Edwin Adrianta Surijah, *et al.*, *Membedah Instagram : Analisis Isi Media Sosial Pariwisata Bali*, (Bali: Psikolog, 2017), h. 2.

³⁵Ahmad Fauzan, *Tinjauan Pelaksanaan Perkerjaan Struktur Tangga Pada Proyek Pembangunan Gedung Mapolda Sumatera Selatan*, Skripsi, (Palembang: Teknik Sipil, 2020,) H. 1.

sederhana "siapa mengatakan apa kepada siapa di dalam saluran apa dengan dampak apa?"³⁶

Formulasi Lasswell memperlihatkan ciri-ciri atau *typical* tertentu pada awal pembentukan model komunikasi tersebut, yaitu lebih kurang dapat diterima bahwa komunikator yang memiliki tujuan untuk mempengaruhi pihak komunikasinya (khalayak sasaran), khususnya dalam melancarkan proses komunikasi persuasif dan pesan-pesan yang disampaikan tersebut diharapkan memiliki beberapa efek tertentu, atau kontribusinya pada efeknya dapat terjadi secara berlebih-lebihan dalam komunikasi massa.

Dalam proses komunikasi Harold D Laswell memperkenalkan 5 (lima) formula komunikasi untuk terjadinya suatu proses komunikasi, yaitu:

1. *Who* (siapa/komunikator) yakni berkenaan dengan siapa yang mengatakan.
2. *Says what* (apa yang dikatakan/pesan yang disampaikan) yakni berkenaan dengan menyatakan apa.
3. *In which channel* (media) yakni berkenaan dengan saluran apa.
4. *To whom* (untuk siapa/komunikan) yakni berkenaan dengan ditunjukkan kepada siapa.

³⁶ Poppy Ruliana, *et al.*, *Teori Komunikasi*, (Depok: Rajagrafindo Persada, 2019), h. 9.

5. *With what effect* (efek / pengaruh) yakni berkenaan dengan pengaruh apa.

Proses komunikasi dapat dijelaskan sebagai "pemindahan informasi" atau pesan (*message*) dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima sebagai komunikan. Dalam proses komunikasi tersebut bertujuan untuk mencapai pemahaman bersama (*mutual understanding*) antara kedua belah pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Dalam proses komunikasi, komunikator mengirimkan pesan/informasi kepada komunikan sebagai tujuan komunikasi.³⁷

³⁷ Wike Mardiana, *et al.*, *Strategi Komunikasi Public Relations Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur Untuk Meningkatkan Citra Di Mata Publik*, (Surabaya, 2018), h. 3.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan/ Metodologi Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan penelitian serta pertanyaan penelitian atau identifikasi permasalahan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini terbatas pada pembahasan untuk mengungkapkan permasalahan, keadaan, peristiwa secara objektif, berusaha mengungkapkan fakta yang sebenarnya. Ema Lusiana mengutip pendapat Meolong dalam Prastowo penelitian ini memahami fenomena yang dialami subjek penelitian. Melalui pendekatan kualitatif nantinya akan memperoleh pemahaman dan penafsiran yang mendalam mengenai makna, kenyataan, dan fakta yang relevan. Metode penelitian kualitatif adalah sebagai suatu pendekatan atau penjelajahan untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala utama.³⁸

B. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber utama.³⁹ Data ini diperoleh dari wawancara dengan narasumber sebagai responden yang

³⁸ Ema Lusiana, *Strategi Humas Polres Karanganyar Dalam Mempertahankan Citra Positif Di Bidang Pelayanan Masyarakat*, Skripsi, (Surakarta: Dakwa Dan Komunikasi, 2023), h. 31.

³⁹ Karsadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2022), h. 77

berkaitan dengan analisis komunikasi humas Polda Sumsel dalam meningkatkan citra positif Kepolisian Daerah Sumsel melalui Instagram, Sumber data primer dalam penelitian ini didapat peneliti dari admin akun Instagram Polisi Sumsel serta masyarakat pengikut akun Instagram Polisi Sumsel.

2. Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang berasal dari literatur pendukung seperti diperoleh melalui pencarian jurnal, buku, serta informasi yang berasal dari internet.⁴⁰ Data sekunder yang diperoleh melalui sumber kedua atau sumber dari hasil penelitian atau pengumpulan data dari orang lain atau lembaga tertentu. Data ini merupakan data tambahan untuk melengkapi hasil data primer yang sudah dilakukan. Data sekunder diperoleh peneliti dari dokumen-dokumen kepustakaan kajian teori dan karya tulis ilmiah yang memiliki relevansi dengan analisis komunikasi humas, dan citra positif kepolisian melalui Instagram.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada akun sosial media Instagram @polisi_sumsel yang beralamatkan Jl. Jenderal Sudirman KM. 4.5, Pahlawan Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

⁴⁰ Yasmin Balqis Awwaliyah Purnomo, *op.cit.*, h. 11.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁴¹ Adapun teknik pengumpulan informasi yang akan digunakan dalam studi ini adalah:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah metode pengumpulan informasi yang penting dalam penelitian kualitatif yang melibatkan individu (pelaku atau aktor) sebagai subjek yang terkait dengan realitas atau fenomena yang sedang diteliti. Informasi yang diperoleh melalui wawancara akan diperoleh melalui interaksi dengan Divisi Humas Polda Sumatera Selatan. Wawancara akan dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara terstruktur, sehingga informasi yang diperoleh tidak terlewatkan dan lebih fokus pada konteks permasalahan.⁴²

2. Observasi

Metode observasi atau metode pengamatan adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dan memiliki karakteristik yang alami yang terjadi dalam konteks alamiah dan orang yang terlibat berpartisipasi dalam interaksi yang normal. Peneliti ingin

⁴¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 104.

⁴² Muhammad Fajrur Rahman, *op.cit.*, h. 37-39

melakukan pengamatan secara langsung melalui platform media sosial instagram @polisi_sumsel.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam studi tidak hanya terbatas pada laporan-laporan perusahaan, tetapi juga mencakup gambar, rekaman video, film, catatan, jurnal, surat, dan lain sebagainya yang dapat digunakan sebagai pendukung sumber data utama yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses mencari dan mengatur secara sistematis informasi yang sudah diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan mengorganisir informasi menggunakan kategori, menjelaskan dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun pola, memilah informasi yang penting dan yang akan dipelajari, kemudian membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain. Informasi kualitatif menurut Pohan adalah merupakan suatu bahan, keterangan, dan fakta-fakta yang tidak dapat diukur dan dihitung secara matematis karena meliputi keterangan verbal (kalimat & kata).

Analisis informasi pada penelitian kualitatif pada saat pengumpulan informasi berlangsung dan setelah selesai pengumpulan informasi dalam periode tertentu. Miles & Huberman berpendapat bahwa analisis informasi yaitu aktivitas dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan

berlangsung secara terus menerus secara tuntas. Teknik analisis informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis interaktif menurut Milen dan Huberman. Dimulai dari reduksi informasi, penyajian informasi, dan kemungkinan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu menyederhanakan memilih hal-hal pokok, berfokus pada hal yang penting, dan membuang yang tidak perlu. Maka dari itu data yang diperoleh dan direduksi akan mempermudah dalam mengumpulkan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data agar memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami tersebut. Bentuk yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif singkat.⁴³

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Langkah ketiga analisis data kualitatif menurut Miles and Humberman dalam buku Sugiyono adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara dan dapat berubah-

⁴³Sugiyono, *Op. Cit.*, h. 488-48

ubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat. Tetapi apabila terdapat bukti-bukti yang valid dan konsisten maka merupakan kesimpulan kredibel.

BAB 1V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Humas Polda Sumatera Selatan

1. Bidhumas Polda Sumsel

Bidang Humas atau Bidhumas adalah singkatan dari "Biro Hubungan Masyarakat" atau "Biro Humas", yang merupakan salah satu bidang dalam sebuah organisasi atau institusi yang bertugas untuk mengelola hubungan antara organisasi dengan masyarakat, baik dengan media massa maupun dengan publik secara umum. Humas secara umum merupakan bidang spesialis dalam hal komunikasi yang berfungsi untuk menciptakan hubungan yang sehat dan harmonis antara lembaga dengan publiknya melalui komunikasi, dengan tujuan untuk menciptakan adanya saling pengertian dan dukungan sehingga mencapai tujuan yang diinginkan.

Humas kepolisian sendiri memiliki pengertian yang tidak jauh berbeda yakni dengan adanya UU Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), serta Surat Edaran Komisi Informasi Nomor 1 tentang Pelayanan Informasi Publik maka Polri merubah struktur organisasi tatakerja Polri yang sebelumnya tidak ada humas (dulu Penmas / Penerangan Masyarakat), maka dibentuk Humas dari tingkat pusat (Mabes Polri sampai dengan tingkat polsek). Yaitu dari Divisi Humas (Mabes), Bidang Humas (Polda), Kasubbag Humas

(Polres) sampai Kasie Humas (Polsek) Dimana dalam tugas dan perannya bertanggung jawab untuk melayani masyarakat dengan memberikan informasi mengenai instansi kepolisian. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa Humas sendiri merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah organisasi baik itu pemerintahan dan instansi, yang memegang kendali terhadap tercapainya proses komunikasi antara instansi dan publiknya.

Humas Polda merupakan suatu bidang yang dalam struktur organisasinya berada dibawah naungan Polda (Kepolisian Daerah) yang mana setiap Polda yang ada di wilayah Indonesia memiliki Humas dalam strukturnya. Humas merupakan sebuah bidang yang bertanggung jawab dalam melayani masyarakat dengan memberikan informasi publik sesuai dengan UU Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, untuk itu setiap Humas memiliki peranan besar dalam instansi kepolisian. Polda Sumsel merupakan instansi kepolisian yang dalam tugasnya bertanggung jawab dalam menjaga serta mengamankan wilayah Sumatera Selatan dibawah pimpinan seorang Kapolda, untuk itu sama seperti Polda wilayah lainnya.⁴⁴

Polda Sumsel juga memiliki bidang Humas. Dalam kegiatan publikasi yang dilakukan ini berisi informasi mengenai kegiatan dan pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang dituangkan dalam

⁴⁴Rassi, Sifera Trie Wigati, 'Strategi Humas Polda NTT Dalam mempublikasikan Informasi Kepada Masyarakat Melalui Media ; Jurnal Politikom Indonesia, Vol 1(1), No 4.2022), h. 2-3.

sebuah produk konten seperti, artikel berita, video, poster, foto, yang disertai dengan pemberian caption pada setiap unggahan yang di publikasikan pada media sosial resmi Humas Polda Sumsel seperti *Website, Instagram, Fecebook, Tiktok Dan Youtube*. Adapun divisi bidhumas polda sumsel terbagi menjadi 3 (tiga) bagian diantaranya.

a. Subbid Penmas (Penerangan Masyarakat)

Menangani urusan penerangan umum, urusan penerangan satuan, urusan kerjasama dan kemitraan.

b. Subbid Pid (Pengumpulan Informasi Data)

Menanganin urusan pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi dan dokumentasi, urusan peliputan, produksi dan dokumentasi, dan urusan monitoring.

c. Subbid Mulmed (Mulimedia)

Keahlian multimedia atau kompetensi keahlian seperti, desain grafis percetakan, desain media interaktif, animasi 2D dan 3D, teknik pengolahan audio. Memproduksi konten konten yang akan di publikasikan⁴⁵

⁴⁵Dokumentasi, Bidhumas Polda Sumatera Selatan, Tanggal 15 Desember 2023 pukul 13.45 WIB.

2. Logo Bidhumas Polda Sumsel



Gambar 4.1 logo Humas Polri⁴⁶

- a. Lingkaran luar berwarna hitam bertuliskan objektif dipercaya dan partisipasi berwarna putih, merupakan moto Humas Polri.

Kemampuan Humas Polri dalam memberikan informasi secara objektif agar dapat membentuk opini dan citra positif terhadap institusi Polri, guna membangun kepercayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan dukungan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan tugas Kepolisian sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat.

⁴⁶Dokumentasi, Bidhumas Polda Sumatera Selatan, Tanggal 15 Desember 2023 pukul 14.07 WIB.

b. Lingkaran dalam berwarna merah putih

Melambangkan Bendera Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara secara terus menerus mengadakan interaksi dengan lingkungan dan selalu waspada terhadap propaganda lawan, untuk mewujudkan kesatuan wilayah, bangsa dan keamanan dalam menciptakan keutuhan NKRI.

c. Garis tengah berwarna hitam

1. Melambangkan garis Khatulistiwa dimana letak Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Indonesia sebagai Negara kepulauan yang terletak di antara dua samudra dan dua benua merupakan letak Negara yang strategis.

d. Tiga buah bintang segi lima berwarna putih

1. Melambangkan Bintang Segi Lima menunjukkan kelima sila “Pancasila” dan sebagai dasar NKRI.
2. Tiga bintang berwarna putih melambangkan Humas Polri dalam melaksanakan tugas berpedoman kepada “Tribrata” secara tulus dan ikhlas.

e. Tameng berwarna hitam

Melambangkan pengabdian Humas Polri dalam memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat melalui informasi dan publikasi yang objektif.

f. Tulisan Humas Polri berwarna kuning

Melambangkan keagungan fungsi Humas Polri yang sangat diperlukan dalam memasyarakatkan kinerja Polri.

g. Obor berwarna putih

1. Melambangkan memberikan informasi dan penerangan secara cepat, benar, tepat dan akurat.
2. Memberikan informasi tentang tugas mulia Polri dalam memelihara Kamtibmas, penegakan hukum dengan melaksanakan perlindungan, pengayoman serta pelayanan masyarakat.

h. Lidah api berwarna merah

Melambangkan bahwa “Catur Prasetya” dijadikan sebagai pedoman kerja dalam bidang kehumasan.

3. Visi dan Misi Bidhumas Polda Sumatera Selatan

Berdasarkan tugas dan tujuannya sebagai divisi kehumasan polda sumatera selatan maka ditetapkan visi dan misi.

a. Visi Bidhumas Polda Sumatera Selatan

“Terwujudnya Postur Humas Polri yang profesional, bermoral dan modern dibidang kehumasan guna membangun objektivitas, kepercayaan dan partisipasi masyarakat”.

b. Misi Bidhumas Polda Sumatera Selatan

Berdasarkan visi atau cita cita terwujudnya Humas Polri yang profesional yang bermoral dan modern guna membangun objektivitas, kepercayaan serta partisipasi masyarakat. Bidhumas Polda Sumsel mempunyai misi.

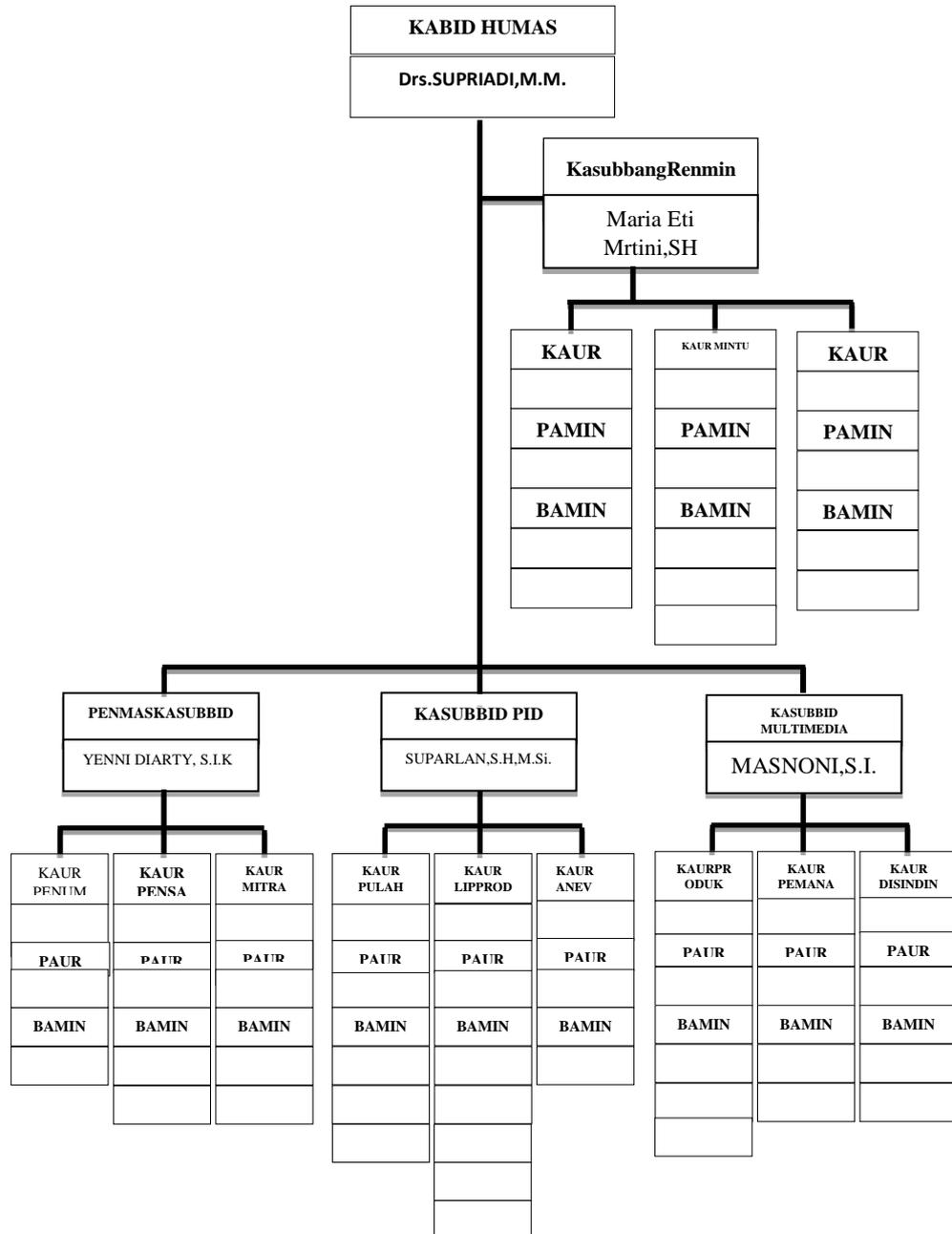
- 1) Membangun kemampuan kehumasan personil Polri dengan baik SDM, Sarpras, Sismet, anggaran menuju Front Office Polri.
- 2) Menjalin kerjasama dengan komponen masyarakat dan pelaku komunikasi.
- 3) Mencari, menghimpun, mengolah, mendistribusikan, menyimpan informasi dan data secara menyeluruh, cepat, tepat dan akurat melalui jaringan terbuka dan mudah dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menjalin komunikasi dua arah.
- 4) Mendukung kegiatan Kepolisian dan operasi Kepolisian.

- 5) Kesiapan Polri atas kewajiban memberikan pelayanan informasi publik yang sudah diberlakukannya UU KIP, sehingga realisasi Humas Polri sebagai Front Office perlu segera diwujudkan. Karena itu di perlukan dukungan sumber daya manusia, sarana prasarana berbasis IT, sistem dan metode sertan anggaran yang memadai.⁴⁷

⁴⁷Dokumentasi, bidhumas polda sumatera selatan, Tanggal 15 Desember 2023 pukul 14.10 WIB.

4. Struktur organisasi

Struktur Organisasi BidHumas Polda Sumsel⁴⁸



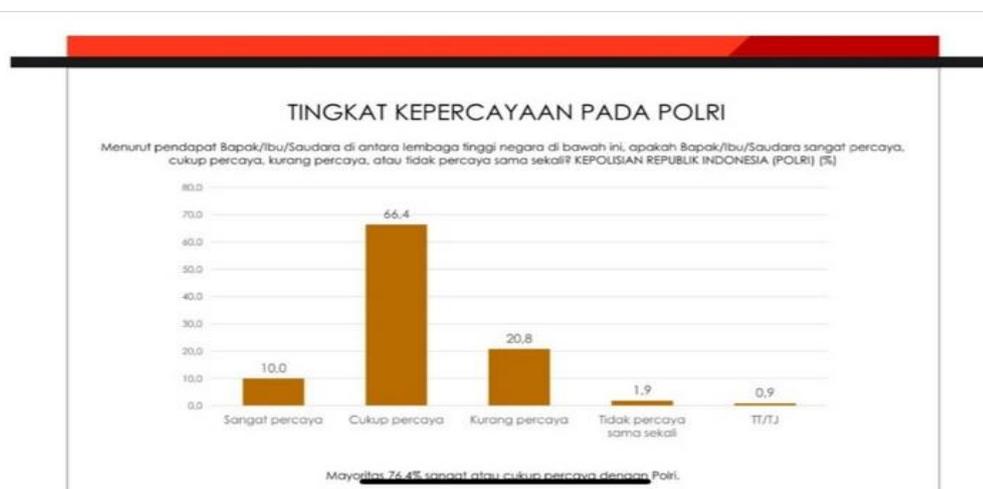
⁴⁸Dokumentasi, bidhumas polda sumatera selatan, Tanggal 15 Desember 2023 pukul 13.42 WIB.

B. Hasil Penelitian

Dalam wawancara narasumber terdiri dari kepala bagian Devisi Multimedia dan obsevasi akun resmi Instagram Polisi Sumsel, wawancara dilaksanakan berdasarkan persetujuan dari pihak Kepala Humas Kepolisian Daerah Sumatera Selatan. Peneliti melakukan wawancara sebanyak 2 (dua) kali pertemuan dengan mengatur waktu pelaksanaan wawancara dan obsevasi berdasarkan kesepakatan dan persetujuan mengingatkan penuhnya jam kerja narasumber. Pada saat wawancara peneliti mendapatkan beberapa informasi penting terkait peran humas, strategi, visi misi, struktur organisasi dan pemanfaatan instagram sebagai sarana informasi untuk meningkatkan citra.

Alasan peneliti memilih objek penelitian Kepolisian karna Kepolisian (Polda Sumsel) terbukti berhasil meningkatkan atau mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap instansi Kepolisian yang sempat menurun akibat dihajar dengan isu kesalahan yang dilakukan anggotanya sendiri, contohnya kasus Ferdy Sambo pada akhir tahun 2022 hingga awal tahun 2023, pemberitaan negatif ini sampai pada media disebabkan oleh postingan orang luar (eksternal), setelah tiga hari pemberitaan, barulah pihak Kepolisian (internal) memberikan keterangan terkait kasus ini, akan tetapi keterangan tersebut memiliki banyak kejanggalan sehingga media luar gencar mencari titik terang kronologi kasus Febby Sambo tersebut. dan saat ini tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Instansi Kepolisian terus membaik, di sebabkan oleh postingan

edukasi, postingan kemanusiaan, bagaimana seorang polisi membantu masyarakat, informasi bencana alam, kriminal dan berita harian yang di berikan terus menerus setiap harinya oleh pihak Kepolisian agar di lihat oleh masyarakat. Menurut survei terbaru November 2023 indikator Politik Indonesia menyebutkan angka kepercayaan publik mencapai 76,4% terhadap Kepolisian.



Dok. Survei Indikator Politika

Gambar 4.2 sumber: website survei indikator politik Indonesia⁴⁹

Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada suatu masalah yaitu bagaimana Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel dalam meningkatkan citra positif terhadap Kepolisian Daerah Sumatera Selatan kepada masyarakat melalui instagram. Peneliti mengumpulkan data dengan

⁴⁹Burhanuddin Muhtadi, Survei Indikator Politik “Kepercayaan Masyarakat Indonesia Terhadap Kepolisian Republik Indonesia,” November 19, 2023, <https://humas.polri.go.id/2023/11/7/survei-indikator-politika-835-masyarakat-yakin-polri-netral-dalam-pemilu/> Diakses Tanggal 8 Januari 2024.

menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian diuraikan dengan mengidentifikasi masalah yang diangkat peneliti dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam menggunakan media sosial instagram sebagai sarana meningkatkan citra positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan.

Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel

Media sosial instagram dapat berfungsi sebagai sarana informasi yang efektif bagi kepolisian untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Melalui akun polisi yang resmi, kepolisian dapat menginformasikan berbagai kegiatan dan upaya yang dilakukan guna menjaga keamanan dan ketertiban. Media sosial instagram juga dapat membantu kepolisian untuk meningkatkan citra positif melalui berbagai cara, seperti :

- a. Menampilkan kegiatan sosial : kepolisian dapat menggunakan instagram untuk membagikan foto dan video tentang kegiatan sosial yang mereka lakukan, seperti bakti sosial, kampanye kesadaran masyarakat, dan program-program lainnya yang berdampak positif bagi masyarakat.
- b. Publikasi tindakan positif : melalui instagram, kepolisian dapat mempublikasikan tindakan-tindakan positif yang dilakukan

anggotanya, seperti penyelamatan korban kejahatan, penangkapan pelaku kejahatan, atau pemulihan barang curian.

- c. Peningkatan interaksi dengan masyarakat : kepolisian dapat menggunakan instagram untuk menjalin interaksi lebih dekat dengan masyarakat. Mereka dapat mengadakan sesi tanya jawab, membagikan tips-tips keamanan, dan merespons pertanyaan atau keluhan masyarakat melalui fitur komentar.

Namun, penting bagi kepolisian khususnya Kepolisian Daerah Sumatera Selatan untuk menggunakan instagram dengan bijak dan profesional. Mereka harus mematuhi kebijakan dan etika pengguna media sosial serta tidak menyebarkan informasi yang belum diverifikasi atau berpontesi merugikan masyarakat, dengan demikian, instagram dapat menjadi alat yang efektif dalam menyampaikan informasi dan meningkatkan citra positif kepolisian.



Gambar 4.3 Akun resmi instagram polisi_sumsel ⁵⁰

a. Strategi Komunikasi Humas

Dalam menjalankan strategi komunikasi Humas, Polda Sumsel mengadopsi pendekatan holistik untuk memperkuat citra positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan melalui platform Instagram @polisi_sumsel. Strategi ini mencakup berbagai elemen komunikasi untuk mencapai tujuan tersebut.

1. Segmentasi Audien

Dalam rangka meningkatkan citra positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan melalui akun Instagram @polisi_sumsel, Humas Polda Sumsel melakukan segmentasi audiens secara cermat.

⁵⁰ Dokumentasi Akun Instagram @polisi_sumsel, diakses Tanggal 9 Januari 2024 pukul 18.47 WIB.

Pendekatan ini mempertimbangkan diversitas pengikut di *platform* tersebut, mencakup masyarakat umum, pemuda, dan pemangku kepentingan lokal. Dengan memahami keberagaman ini, Polda Sumsel dapat menyusun pesan dan konten yang lebih relevan dan menarik bagi setiap kelompok. Berikut ini adalah hasil wawancara dengan Kompol Masnoni S.I.K selaku kasubbid multimedia mengenai berbagai segmen audiens di Instagram.

“Kami melakukan proses indentifikasi yang cermat terhadap kebutuhan dan preferensi masyarakat umum, pemuda, dan pemangku kepentingan lokal. Setiap segmen memiliki karakteristik unik, dan kami menyusun pesan dan konten agar relevan dan menarik bagi setiap kelompok, memastikan pesan kami mencapai target audiens dengan maksimal.”⁵¹

Segmentasi audiens memungkinkan penyesuaian strategi komunikasi untuk memenuhi preferensi dan kebutuhan khusus masing-masing kelompok, menciptakan resonansi yang lebih besar di kalangan masyarakat Sumatera Selatan. Melalui pendekatan ini, akun Instagram @polisi_sumsel tidak hanya menjadi sarana informasi, tetapi juga alat interaksi yang efektif dengan berbagai segmen masyarakat, membangun hubungan yang lebih erat dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan masing-masing kelompok.

⁵¹Masnoni, Kasubbid Multimedia, Wawancara Tanggal 07 Desember 2023, pukul 13: 20 WIB.

2. Penggunaan Bahasa yang Aksesibel

Humas Polda Sumsel mengimplementasikan penggunaan bahasa yang aksesibel sebagai bagian integral dari strategi komunikasinya. Dalam konteks ini, kesederhanaan bahasa menjadi prioritas, dengan menghindari penggunaan istilah teknis yang mungkin membingungkan masyarakat umum. Pesan-pesan disusun dengan kalimat yang jelas dan singkat, memastikan kemudahan pemahaman. Selain itu, adaptasi terhadap ragam bahasa lokal menjadi fokus, dengan upaya menyesuaikan bahasa sesuai keberagaman masyarakat. Bahasa sehari-hari menjadi pilihan utama, menggunakan kata-kata umum dan gaya bahasa yang bersahabat untuk membentuk hubungan positif dengan audiens. Berikut adalah keterangan dari Ibu Kopol Masnoni S.I.K selaku kasubbid multimedia.

*“Penggunaan bahasa yang aksesibel merupakan prioritas kami, kami berusaha menyampaikan informasi dengan kedalaman yang tetap, namun tetap dapat dimengerti oleh berbagai lapisan masyarakat. Keseimbangan ini kami capai dengan menyusun pesan yang informatif namun tidak terlalu teknis, agar pesan kami dapat diakses oleh semua kalangan”.*⁵²

Penghindaran eksklusivitas bahasa juga menjadi prinsip, dengan memastikan pesan dapat diakses oleh berbagai kelompok tanpa memandang tingkat pendidikan atau latar belakang. Kreativitas dalam penyampaian pesan, melalui analogi atau multimedia, digunakan untuk memperjelas konsep atau informasi yang mungkin

⁵²Masnoni, Kasubbid Multimedia, Wawancara Tanggal 07 Desember 2023, pukul 13: 30 WIB.

sulit dimengerti. Keseluruhan, penggunaan bahasa yang aksesibel menjadi kunci dalam menjalin komunikasi efektif dengan beragam lapisan masyarakat.

3. Pemanfaatan Teknologi

Humas Polda Sumsel secara efektif memanfaatkan teknologi dalam strategi komunikasinya melalui akun Instagram @polisi_sumsel. Dalam hal ini, penggunaan teknologi grafis modern menjadi nyata dengan pemanfaatan perangkat lunak desain grafis untuk menciptakan konten visual yang menarik. Selain itu, alat analitik Instagram digunakan untuk memonitor dan menganalisis kinerja akun, termasuk jumlah pengikut, interaksi, dan jangkauan postingan, memberikan wawasan penting terhadap efektivitas strategi. Polda Sumsel juga mengadopsi fitur multimedia interaktif di Instagram, seperti video, IGTV, dan Stories, sebagai cara dinamis untuk menyampaikan pesan dan berinteraksi secara langsung dengan pengikut.

Berikut hasil wawancara dengan ibu Kompol Masnoni S.I.K selaku kasubbid multimedia mengenai pemanfaatan teknologi.

“Dalam hal pemanfaatan, terutama teknologi grafik, memberikan dampak signifikan pada daya tarik konten kami. Kami menggunakan teknologi terkini dan tren saat ini, untuk meningkatkan visualisasi konten kami di instagram. Hasilnya, kami dapat menyajikan

informasi dengan cara yang menarik dan modern, melibatkan keterlibatan pengikut."⁵³

Sistem pemantauan *real-time* diterapkan untuk merespons cepat terhadap peristiwa atau tren terkini, sementara teknologi kecerdasan buatan digunakan untuk menganalisis tren pengguna dan menyesuaikan konten untuk meningkatkan relevansi. Adopsi strategi *Search Engine Optimization* (SEO) dalam deskripsi dan hashtag memastikan visibilitas maksimal, sementara integrasi teknologi AI membantu meningkatkan daya tarik konten. Keseluruhan, pemanfaatan teknologi telah menjadi landasan yang kuat dalam membangun kehadiran *online* yang efektif, meningkatkan keterlibatan, dan memperkuat interaksi positif dengan masyarakat.

4. Evaluasi dan Koreksi

Evaluasi dan koreksi dalam strategi komunikasi Humas Polda Sumsel menjadi bagian krusial dalam memastikan keberhasilan upaya meningkatkan citra positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan melalui Instagram @polisi_sumsel.

Evaluasi dilakukan secara berkala dengan memanfaatkan alat analitik Instagram, yang melibatkan pemantauan kinerja akun, seperti pertumbuhan jumlah pengikut, tingkat interaksi, dan jangkauan postingan. Hasil evaluasi tersebut menjadi dasar untuk

⁵³Masnoni, Kasubbid Multimedia, Wawancara Tanggal 07 Desember 2023, pukul 13: 35 WIB.

mengidentifikasi keberhasilan dan kelemahan dalam strategi komunikasi. Selanjutnya, koreksi dilakukan dengan merespons temuan evaluasi tersebut. Jika ada tren positif, Humas Polda Sumsel dapat memperkuat dan memperluas strategi yang telah berhasil. Di sisi lain, jika terdapat area yang memerlukan perbaikan, langkah-langkah korektif dapat diimplementasikan. Koreksi melibatkan penyesuaian dalam jenis konten, frekuensi unggahan, atau bahkan strategi komunikasi keseluruhan. Berikut hasil wawancara dengan Kompol Masnoni S.I.K. mengenai proses evaluasi kinerja strategi.

“Proses evaluasi itu kami lakukan setiap minggu atau setiap bulan sekali kami terintegrasi dengan pemantauan kinerja secara rutin. Kami memonitor analytics instagram dan mengumpulkan umpan balik pengguna. Setiap hasil evaluasi memberikan masukan baru dan kami telah mengimplementasikan perubahan tertentu berdasarkan temuan tersebut, seperti menyesuaikan konten.”⁵⁴

Keputusan ini didasarkan pada pemahaman mendalam terhadap data evaluasi, serta respons terhadap umpan balik pengguna dan dinamika perubahan dalam kebijakan atau tren masyarakat. Dengan siklus evaluasi dan koreksi yang terintegrasi, Humas Polda Sumsel dapat memastikan bahwa strategi komunikasi mereka tetap relevan, responsif, dan efektif dalam mencapai tujuan peningkatan citra positif kepolisian.

⁵⁴Masnoni, Kasubbid Multimedia, Wawancara Tanggal 07 Desember 2023, pukul 13: 40 WIB.

b. Jenis- Jenis Konten

Konten sangat penting dalam dunia digital karna menjadi sumber informasi utama bagi pengguna internet. Instansi Humas Polda Sumsel berusaha menciptakan konten-konten yang akurat, menarik, bermanfaat untuk masyarakat dan mendapatkan pengikut atau audiens yang lebih besar di media sosial atau internet. Konten yang di unggah dapat berupa postingan, artikel, foto, video, atau materi lain yang dibagikan atau di publikasikan secara *online* untuk memberikan informasi atau edukasi.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan Kompol Masnoni, S.I.K selaku Kasubbin Multimedia Humas Polda Sumsel terkait beberapa jenis-jenis konten yang diunggah di akun Instagram @polisi_sumsel untuk meningkatkan citra positif.

“Kami menggunakan berbagai macam jenis konten untuk memberikan informasi kepada masyarakat, seperti kegiatan operasional, edukasi, dan fokus pada kemanusiaan yang mendapatkan respons positif lebih banyak dari pengikut kami. Upaya kami juga terlihat dalam konten terkait bencana alam dan berita harian, ini adalah cara kami untuk terus mempeerat hubungan dengan masyarakat, membangun citra positif, dan memastikan mereka memiliki pemahaman yang baik tentang tugas dan kontribusi polisi.”⁵⁵

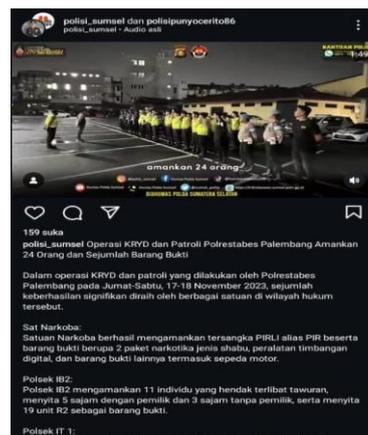
1. Konten Kegiatan Operasional

Foto atau video kegiatan operasional menjadi bagian penting dalam konten Instagram @polisi_sumsel. Polda Sumsel secara teratur membagikan gambar dan video yang merefleksikan berbagai aspek

⁵⁵Wawancara, Masnoni, Kasubbid Multimedia, Tanggal 07 Desember 2023, pukul 13: 00 WIB.

keamanan dan penegakan hukum di Sumatera Selatan. Foto dan video ini mencakup berbagai situasi, mulai dari patroli rutin hingga penanganan kejahatan serius. Setiap foto dan video dikomposisikan dengan cermat untuk menyoroti profesionalisme dan kesiapan anggota kepolisian, menciptakan citra kepolisian yang tangguh dan siap menghadapi berbagai tantangan.

Dalam beberapa foto dan video terlihat anggota kepolisian sedang melakukan patroli malam di wilayah perkotaan dan pedesaan, menunjukkan kehadiran yang konstan untuk menjaga keamanan masyarakat. Selain itu, terdapat gambar dan video kegiatan operasional khusus, seperti latihan taktis atau simulasi penanggulangan kejadian darurat, yang memperlihatkan tingkat profesionalisme dan kesiapan anggota kepolisian dalam menghadapi situasi yang memerlukan keahlian khusus



Gambar 4.4 Konten berita kegiatan operasional⁵⁶

⁵⁶ Dokumentasi Pihak Kepolisian Melakukan Patroli Dan Penanganan Kejahatan, Tanggal 15 Januari 2024.

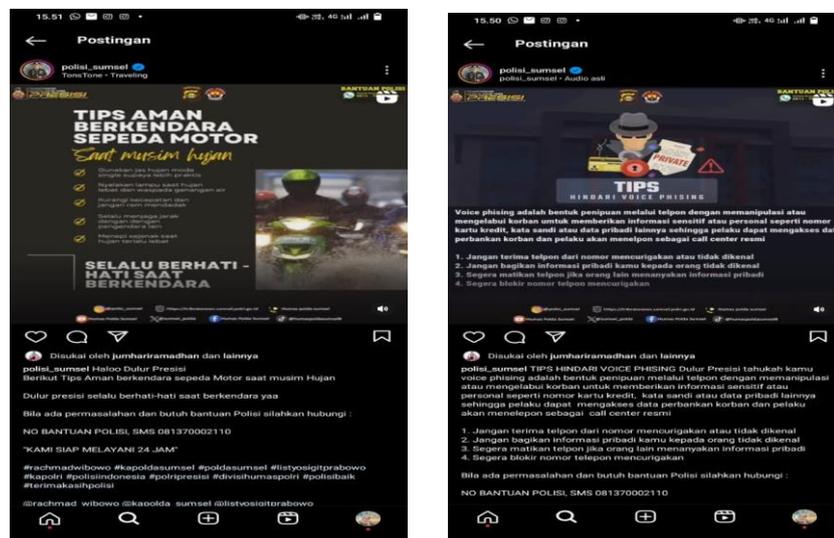
Foto dan video tersebut tidak hanya menunjukkan aspek fisik dari kegiatan operasional, tetapi juga mencerminkan hubungan positif antara kepolisian dan masyarakat. Beberapa gambar menampilkan interaksi positif antara anggota kepolisian dan warga setempat, menggambarkan kebijakan Polri dalam membangun kemitraan dan kepercayaan dengan masyarakat. Keseluruhan, konten foto dan video kegiatan operasional ini bertujuan untuk memberikan gambaran holistik tentang upaya kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban, sekaligus membangun hubungan positif dengan masyarakat Sumatera Selatan melalui platform Instagram.

2. Konten Edukasi

Konten edukasi yang disajikan di akun Instagram @polisi_sumsel mencakup berbagai informasi yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang aturan hukum, keamanan, serta tata tertib berlalu lintas. Infografis edukatif menjadi salah satu bentuk unggahan yang memperkuat komitmen Humas Polda Sumsel dalam memberikan informasi yang bermanfaat.

Infografis tersebut mencakup materi seperti aturan lalu lintas, tanda-tanda keamanan, dan prosedur penanganan keadaan darurat. Dengan penggunaan grafis dan ikon yang jelas, infografis ini dirancang untuk memudahkan pemahaman pengikut, terutama mereka yang mungkin tidak memiliki latar belakang hukum formal. Selain itu,

unggahannya konten edukasi juga melibatkan berbagai topik relevan, seperti tips keamanan pribadi, prosedur pengaduan masyarakat, dan informasi terkait program-program pelayanan publik yang dapat diakses oleh warga. *Caption* yang informatif dan jelas mendampingi setiap unggahan, memberikan penjelasan tambahan dan mengajak pengikut untuk berpartisipasi aktif dalam upaya meningkatkan keamanan dan kesadaran masyarakat.



Gambar 4.5 Konten berita edukasi⁵⁷

Dengan menyediakan konten edukatif, Polda Sumsel berusaha membentuk masyarakat yang lebih sadar akan hak dan kewajiban mereka, serta memberikan wawasan praktis untuk menjaga keamanan pribadi dan kolektif. Melalui pendekatan ini, akun Instagram @polisi_sumsel menjadi lebih dari sekadar saluran informasi, tetapi

⁵⁷ Dokumentasi Pihak Bidhumas Polda Melakukan Edukasi Untuk Masyarakat, Tanggal 16 Januari 2024.

juga mitra edukatif yang berperan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat Sumatera Selatan.

3. Konten Kemanusiaan

Konten kemanusiaan yang disajikan oleh akun Instagram @polisi_sumsel bertujuan untuk menunjukkan sisi empati dan kepedulian dari anggota kepolisian terhadap masyarakat. Melalui foto, cerita, dan kegiatan sosial, Humas Polda Sumsel berusaha menggambarkan bahwa kepolisian tidak hanya bertugas menegakkan hukum, tetapi juga sebagai mitra dalam membangun kehidupan yang lebih baik.



Gambar 4.6 Konten berita kemanusiaan ⁵⁸

⁵⁸ Dokumentasi Kepedulian Anggota Kepolisian Terhadap Masyarakat, Tanggal 16 Januari 2024.

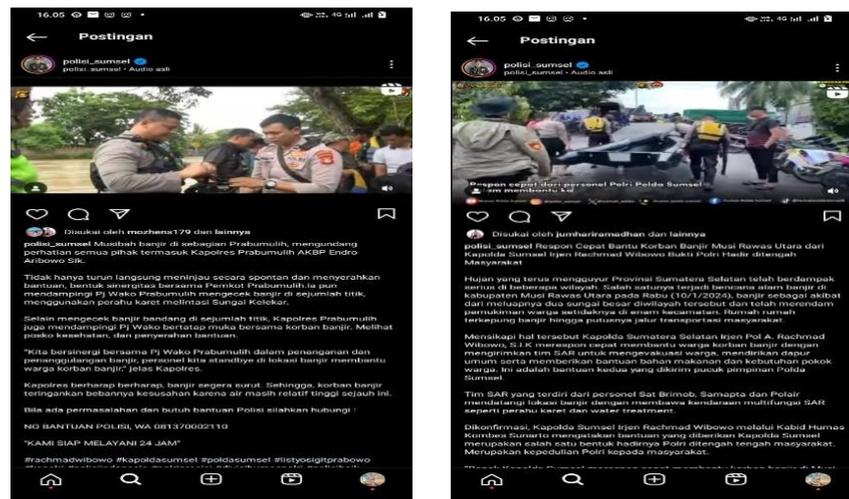
Salah satu bentuk konten kemanusiaan yang sering diunggah adalah foto-foto kegiatan bakti sosial yang melibatkan anggota kepolisian. Misalnya, gambar-gambar penggalangan dana untuk membantu korban bencana, kunjungan ke panti asuhan, atau kegiatan sosial lainnya yang menunjukkan komitmen Polri untuk memberikan dampak positif dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Cerita-cerita kemanusiaan juga menjadi bagian penting, menyoroti momen-momen di mana anggota kepolisian memberikan bantuan atau dukungan ekstra kepada masyarakat yang membutuhkan. Ini mencakup cerita keberhasilan dalam membantu warga yang mengalami kesulitan atau memberikan perlindungan khusus untuk kelompok rentan.

Selain itu, konten kemanusiaan juga mencakup informasi dan kampanye kesadaran, seperti pencegahan kekerasan dalam rumah tangga, perlindungan hak anak, atau kampanye kesehatan masyarakat. Dengan menggabungkan elemen kemanusiaan dalam kontennya, @polisi_sumsel menciptakan hubungan yang lebih erat antara kepolisian dan masyarakat, membangun kepercayaan, dan memberikan dampak positif yang lebih luas dalam komunitas Sumatera Selatan.

4. Konten Bencana Alam

Konten berita bencana alam yang disajikan oleh akun Instagram @polisi_sumsel bertujuan untuk memberikan informasi terkini dan relevan terkait bencana alam yang mungkin terjadi di

wilayah Sumatera Selatan. Dalam konteks ini, unggahan tersebut dapat mencakup pembaruan mengenai kejadian bencana seperti gempa bumi, banjir, tanah longsor, atau peristiwa alam lainnya.



Gambar 4.7 Konten berita bencana alam.⁵⁹

Caption yang menyertai unggahan berita bencana alam menjelaskan kondisi terkini, tindakan yang telah diambil oleh Kepolisian Daerah Sumatera Selatan, serta langkah-langkah pencegahan atau evakuasi yang diperlukan. Gambar atau video yang disertakan biasanya mungkin menampilkan upaya penyelamatan, kerjasama dengan instansi lain, atau kondisi daerah yang terdampak.

Selain itu, akun tersebut dapat membagikan informasi tentang lokasi tempat pengungsian, nomor kontak darurat, atau petunjuk keselamatan kepada masyarakat yang terdampak bencana alam. Konten berita bencana alam ini bertujuan untuk memberikan informasi yang

⁵⁹ Dokumentasi Aparat Kepolisian Membantu Masyarakat Yang Terkena Dampak Bencana Alam, Tanggal 16 Januari 2024.

akurat dan membantu masyarakat dalam menghadapi atau merespons situasi darurat secara lebih baik. Dengan menyebarkan informasi ini melalui platform Instagram, kepolisian daerah Sumatera Selatan dapat berperan aktif dalam memberikan bantuan dan dukungan kepada masyarakat yang terkena dampak bencana alam

5. Konten Berita Harian

Konten berita harian dari akun Instagram @polisi_sumsel mencakup informasi aktual seputar kegiatan dan peristiwa yang melibatkan kepolisian daerah Sumatera Selatan. Unggahan ini dapat mencakup berbagai topik, termasuk kegiatan operasional, pencapaian signifikan, keamanan masyarakat, atau peristiwa penting lainnya yang terjadi dalam periode waktu yang relatif singkat.



Gambar 4.8 Konten berita informasi harian.⁶⁰

⁶⁰ Dokumentasi Informasi Berita Harian, Tanggal 16 Januari 2024.

Caption pada konten berita harian memberikan ringkasan singkat atau penjelasan terkait berita tersebut. Gambar atau video yang disertakan dapat memvisualisasikan peristiwa atau kegiatan yang sedang berlangsung. Tujuan dari konten berita harian ini adalah memberikan pembaruan secara teratur kepada pengikut akun, menjadikan Instagram sebagai saluran komunikasi yang efektif untuk berbagi informasi terkini terkait dengan tugas dan tanggung jawab Kepolisian Di Sumatera Selatan. Dengan menyajikan konten berita harian, akun tersebut menciptakan keterlibatan yang terus-menerus dengan masyarakat, memberikan transparansi terkait kegiatan kepolisian, dan membangun kesadaran serta pemahaman masyarakat tentang berbagai isu keamanan di daerah tersebut.

c. Frekuensi Unggahan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun Instagram @polisi_sumsel memiliki kebijakan frekuensi unggahan setiap hari, menegaskan konsistensi dalam menyajikan konten kepada pengikutnya. Temuan ini menunjukkan komitmen yang tinggi dari pihak Humas Polda Sumsel dalam menjaga keterlibatan dan memberikan informasi terkini kepada masyarakat.

Berikut hasil wawancara dengan ibu Kasubbid Multimedia Kompol Masnoni S.I.K mengatakan tentang unggahan yang di minati oleh masyarakat.

“Kebanyakan masyarakat itu kan tidak mengetahui bagaimana kinerja dari pada kepolisian, kebanyakan ia memang yang banyak di sukai oleh masyarakat itu kayak penangkapan, terus ada lagi kayak berkaitan dengan kemanusiaan kayak tadi itu kan ada rasa harunya, itu pasti paling banyak yang diminati oleh masyarakat, nah terus itu kita kemas supaya kita bisa meningkatkan kinerja polri, oh ternyata polisi itu kerjanya seperti ini loh, terus sebenarnya yang dilakukan polisis itu tuh banyak, tetapi tidak terlihat oleh masyarakat mangkanya kerjanya polisi itu hanya menangkap yaa memang menangkap tapi kan masyarakat itu tidak tau proses penangkapan itu bagaimana, nah disitulah yang harus kita posting, kita explore jadi masyarakat tau prosesnya itu kalau menagkap itu kadangan sulit terus ada itu polisi tidak semua jelek ada polisi yang baik, sederhana itulah untuk meningtkkan citra polri yang kita berikan kegiatan kegiatan yang positif yang dilakukan.”⁶¹

Dengan adanya konten setiap hari, akun tersebut tidak hanya memastikan kehadiran yang terus-menerus di feed pengikutnya, tetapi juga membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat. Strategi ini membantu memperkuat citra Kepolisian Daerah Sumatera Selatan dan memberikan platform yang efektif untuk berkomunikasi langsung dengan audiens. Frekuensi unggahan harian menciptakan pengalaman yang dinamis bagi pengikut, memungkinkan mereka untuk terus terinformasi dan terlibat dalam kegiatan dan isu-isu terkini yang melibatkan kepolisian respon pengguna.

d. Efektivitas Pesan Positif

Efektivitas pesan positif pada akun Instagram @polisi_sumsel dapat diukur dari seberapa baik konten yang disajikan mampu menciptakan dampak positif pada persepsi dan pandangan masyarakat

⁶¹Wawancara, Masnoni, Kasubbid Multimedia, Tanggal 07 Desember 2023, pukul 14:00 WIB.

terhadap kepolisian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pesan-pesan yang disampaikan melalui konten memiliki efek yang kuat dalam membangun citra positif.

Wawancara pertama, pemilihan naratif dan *framing* yang mendukung aspek positif dari Kepolisian Daerah Sumatera Selatan memainkan peran penting. Pesan-pesan tersebut mampu menyoroti prestasi, pelayanan masyarakat, serta kontribusi positif kepolisian dalam mendukung keamanan dan kesejahteraan masyarakat. Kedua, interaksi positif dengan pengikut, seperti merespons komentar atau pertanyaan dengan ramah dan informatif, dapat meningkatkan efektivitas pesan.

Untuk memulihkan berita negatif terhadap Polri Sumsel di Instragram, Bidhumas Polda Sumatera Selatan menerapkan strategi komunikasi yang konsisten dan efektif. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi penggunaan konten positif secara rutin yang menunjukkan transparansi dan profesionalisme, seperti kegiatan sosial, penanganan kasus besar, dan penghargaan anggota berprestasi. Menggunakan video dan foto yang memperlihatkan sisi humanis dari kepolisian. Responsif terhadap komentar dan pesan masyarakat, serta kolaborasi dengan *influencer* lokal, dapat memperkuat hubungan dengan masyarakat. Monitoring dan evaluasi media sosial secara berkala juga dilakukan untuk mengukur efektivitas pesan positif dan terus memperbaiki strategi komunikasi. Dengan cara tersebut, polisi Sumsel dapat membangun

kembali citra positif dan kepercayaan masyarakat melalui media Instagram.

Ini menciptakan keterlibatan yang lebih kuat dan membangun hubungan yang positif antara kepolisian dan masyarakat. Dengan demikian, efektivitas pesan positif dapat dilihat dari kemampuan konten untuk membangkitkan respons positif, mengubah persepsi masyarakat, dan meningkatkan citra kepolisian daerah Sumatera Selatan melalui platform Instagram @polisi_sumsel.

e. Faktor Pendukung Dan Penghambat

1. Faktor Pendukung

a) Kualitas Konten

Informatif dan relevan konten yang memiliki kualitas tinggi disusun dengan cara yang informatif dan relevan. Informasi yang diberikan harus bermanfaat bagi pengikut, mencakup berbagai aspek kepolisian, termasuk kegiatan operasional, edukasi hukum, dan kegiatan kemanusiaan. Desain menarik, desain visual yang menarik dan profesional meningkatkan daya tarik konten. Penggunaan grafis, foto berkualitas tinggi, dan pemilihan warna yang sesuai dapat memperkuat pesan yang ingin disampaikan. Konsistensi gaya dan naratif konsistensi dalam gaya penulisan dan naratif menciptakan identitas merek yang kuat. Ini membantu

pengikut mengenali dan menghubungkan konten dengan Kepolisian Daerah Sumatera Selatan secara lebih konsisten.

b) Interaksi Aktif

Tanggapan cepat interaksi aktif mencakup tanggapan yang cepat terhadap komentar atau pertanyaan pengikut. Kecepatan dan ketepatan dalam merespons menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan rasa keterlibatan. Partisipasi dalam Diskusi Memimpin atau berpartisipasi dalam diskusi online dengan pengikut meningkatkan interaksi. Ini bisa melibatkan menjawab pertanyaan, memberikan klarifikasi, atau bahkan menyelenggarakan sesi tanya jawab untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat. Pengakuan terhadap kontribusi pengikut mengakui kontribusi atau partisipasi pengikut, misalnya dengan menyebut nama atau menampilkan hasil kontes atau kampanye yang melibatkan mereka, dapat memotivasi partisipasi aktif lebih lanjut. Dengan memprioritaskan kualitas konten dan interaksi aktif, Humas Polda Sumsel dapat membangun kehadiran yang kuat dan positif di platform Instagram, mengukuhkan hubungan dengan masyarakat, dan menciptakan citra kepolisian yang berarti dan membanggakan.

2. Faktor Penghambat

1. Konten kurang relevan, ketidaksesuaian dengan kebutuhan pengikut, konten yang tidak sesuai atau kurang relevan dengan kebutuhan, minat, atau ekspektasi pengikut dapat menyebabkan kehilangan minat dan keterlibatan. Pemahaman mendalam terhadap preferensi dan harapan audiens menjadi kunci untuk menjaga relevansi konten.
2. Keterbatasan sumber daya, waktu dan personel yang terbatas, keterbatasan dalam sumber daya seperti waktu dan personel dapat menjadi hambatan. Frekuensi unggahan yang rendah atau keterlambatan dalam merespons komentar atau pertanyaan pengikut dapat terjadi akibat keterbatasan ini. Strategi yang efektif memerlukan alokasi sumber daya yang memadai. Kualitas konten yang terpengaruh, keterbatasan sumber daya juga dapat mempengaruhi kualitas konten. Kesibukan atau kekurangan personel dapat menghambat kemampuan untuk membuat konten berkualitas tinggi dan mempertahankan standar presentasi yang baik.
3. Krisis atau kejadian negatif, dampak pada citra krisis atau kejadian negatif, seperti insiden kontroversial atau kesalahan dalam penanganan situasi, dapat berdampak serius pada citra kepolisian. Ini dapat menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat dan

menimbulkan kesulitan dalam merestorasi reputasi. Komunikasi yang kurang tepat atau lambat dapat memperburuk dampak negatifnya. Penanganan responsif yang diperlukan penanganan yang responsif terhadap krisis atau kejadian negatif memerlukan pemahaman mendalam akan situasi, serta kemampuan untuk menyusun pesan yang jelas dan tindakan yang tepat untuk meminimalkan dampak dan membangun kembali kepercayaan masyarakat.

Pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor penghambat ini memungkinkan Humas Polda Sumsel untuk mengidentifikasi potensi masalah dan mengembangkan strategi komunikasi yang adaptif dan efektif dalam mengatasi tantangan yang mungkin muncul selama pengelolaan akun Instagram @polisi_sumsel.

3. Pembahasan

Salah satu upaya humas untuk memberikan informasi kepada masyarakat umum adalah dengan cara menyampaikan informasi melalui platform media sosial seperti media sosial Instagram. Dalam memberikan informasi, “Komunikasi” adalah salah satu bagian terpenting karena berfungsi sebagai penghubung antara komunikator dengan komunikan (masyarakat). Instagram merupakan salah satu media yang digunakan oleh Polda Sumsel dalam memberikan informasi *public*. Instagram memiliki

banyak fitur yang dapat di gunakan oleh penggunanya, seperti *caption*, *hashtag*, *instagram stories*, *repost* sebagai bentuk informasi yang dilakukan. Akun resmi instagram polisi_sumsel bergabung pada februari 2016 dan memilikipengikut (*followers*) 154 ribu, pengunjung instagram @polisi_sumsel sekitar 106 perhari, akun yang dijangkau 40,7 ribu /-33,7% dan akun yang berinteraksi 3.284 /-28,6%.

Hasil penelitian menegaskan bahwa strategi komunikasi Humas Polda Sumsel melalui akun Instagram @polisi_sumsel terfokus pada frekuensi unggahan yang tinggi dan kualitas konten yang berkualitas. Penerapan strategi ini mampu memperkuat keterlibatan dan interaksi positif dengan masyarakat, menciptakan hubungan yang lebih erat antara kepolisian dan pengikutnya (masyarakat). Dari hasil penelitian, berbagai jenis konten yang disajikan mencakup kegiatan operasional, edukasi hukum, kemanusiaan, dan berita harian. Diversifikasi konten ini bertujuan memberikan informasi yang komprehensif dan menarik bagi pengikut, menggambarkan sisi yang beragam dari Kepolisian Daerah Sumatera Selatan.

Untuk mencapai tujuan penelitian, peneliti menggunakan teori komunikasi Harold Lasswell, sebagai salah satu konsep penelitian ini. Peneliti menemukan bahwa konsep ini dapat meningkatkan citra positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan melalui media sosial instagram. Harold Lasswell menyatakan bahwa proses komunikasi dapat dijelaskan dengan sangat baik oleh pernyataan sederhana “Siapa mengatakan apa

kepada siapa di dalam saluran apa dengan dampak apa”. Dalam proses komunikasi Harold Lasswell juga memperkenalkan 5 (lima) formula komunikasi untuk terjadinya suatu proses komunikasi yaitu :

Who (siapa/ komunikator) yakni berkenaan dengan siapa yang mengatakan. Dalam penelitian ini yang dimaksud sebagai komunikator adalah Humas Polda Sumsel, dimana humas polda sendiri yang memberikan informasi kepadah masyarakat. *Says what* (apa yang dikatakan/pesan yang disampaikan) yakni yang berkenan dengan menyatakan apa. Pesan yang di sampaikan berupa informasi megenai kegiatan edukasi, kegiatan operasional, kemanusiaan, bencana alam, dan berita harian.

In which channel (media) yakni berkenan dengan saluran apa. Penelitian ini menggunakan instagram sebagai media penyampaian informasi. *To whom* (untuk siapa/ komunikan) yakni berkenan dengan ditunjukkan kepada siapa. Dalam penelitian ini informasi ditujukan untuk masyarakat umum. *With what (effect/ pengaruh)* yakni berkenaan dengan pengaruh apa. Untuk humas Polda Sumsel apabila memberikan informasi yang akurat dan terpercaya akan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dan apabila memberikan informasi yang tidak akurat akan mendapat ketidakpercayaan dari masyarakat. Dan untuk masyarat itu sendiri akan mendapatkan kemudahan dalam mengetahui informasi.

Proses komunikasi dapat dijelaskan sebagai “pemindahan informasi” atau pesan (*message*) dari pengirim pesan sebagai komunikator (Humas Polda Sumsel) dan kepada penerima sebagai komunikan

(masyarakat/ *public*). Dalam proses komunikasi tersebut bertujuan untuk mencapai pemahaman bersama (*mutual understanding*) antara kedua belah pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Dalam proses komunikasi ini, Humas Polda berperan mengirimkan pesan /informasi kepada masyarakat sebagai tujuan komunikasi.

Frekuensi unggahan setiap hari terbukti efektif dalam mempertahankan kehadiran yang konsisten dan mendukung keterlibatan pengikut. Namun, keterbatasan sumber daya menjadi faktor penghambat yang perlu diperhatikan, menunjukkan perlunya manajemen sumber daya yang bijaksana untuk menjaga keseimbangan antara kuantitas dan kualitas unggahan. Interaksi aktif dan responsif terhadap pengguna menjadi poin penting dalam pembahasan.

Temuan menunjukkan bahwa respon yang cepat dan partisipasi dalam diskusi membantu membangun keterlibatan yang positif. Pengakuan terhadap kontribusi pengikut juga ditemukan sebagai faktor pendukung yang berkontribusi pada atmosfer positif di platform. Efektivitas pesan positif menjadi fokus pada upaya membangun citra positif kepolisian daerah Sumatera Selatan. Temuan menunjukkan juga bahwa konten yang disajikan mampu memberikan pesan positif melalui naratif, framing, dan fokus pada aspek-aspek konstruktif dari kepolisian.

Pembahasan faktor penghambat dan pendukung memperlihatkan bahwa, sambil berfokus pada konten berkualitas dan keterlibatan aktif, pengelolaan konten Instagram @polisi_sumsel harus mempertimbangkan

keterbatasan sumber daya dan mengatasi tantangan yang mungkin timbul. Krisis atau kejadian negatif juga menjadi perhatian utama yang menuntut manajemen krisis yang efektif dan responsif. Melalui analisis poin-poin tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi Humas Polda Sumsel di Instagram @polisi_sumsel telah memberikan dampak positif terhadap interaksi dengan masyarakat, membangun citra positif, dan memperkuat hubungan yang bermakna dengan pengikutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis komunikasi humas Polda Sumsel melalui akun instagram @polisi_sumsel, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang di terapkan telah berhasil meningkatkan citra positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan. Strategi ini mencakup frekuensi unggahan yang tinggi, kualitas konten yang relevan, dan interaksi aktif dengan pengikut, yang secara efektif membangun hubungan positif dengan masyarakat. Pemilihan jenis konten, responsif terhadap tanggapan pengguna, dan penyampaian pesan positif adalah faktor utama keberhasilan. Namun, keterbatasan sumber daya dan potensi dampak negatif dari krisis atau kejadian buruk yang perlu di kelola dengan hati hati. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa komunikasi humas Polda Sumsel melalui instagram telah memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan dan menjaga citra positif kepolisian, sesuai dengan rumusan masalah mengenai “Bagaimana Analisis Komunikasi Ini Berdampak Pada Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan”.

B. Saran

Adapun beberapa saran dari peneliti ini sebagai berikut:

- a. Untuk Humas Polda Sumatera Selatan agar secara teratur mengevaluasi kinerja melalui mentrik khusus, serta menjalin kerja sama dengan berbagai pihak untuk memperluas dampak positif dalam komunikasi humas di platform tersebut.
- b. Untuk followers akun resmi Instagram polisi_sumsel agar lebih teliti dan bijak dalam menyingkapi informasi yang di berikan dan menerapkan etika media sosial dengan benar.
2. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk mahasiswa di bidang ilmu komunikasi khususnya fakultas dakwa dan komunikasi prodi komunikasi penyiaran Islam.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggoro, M. Linggar. *Teori dan Profesi Kehumasan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)
- Ardianto Elvinaro, Komala Lukiati, Karlinah Siti, *Komunikasi Massa*. (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2019)
- Cangara, Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Depok: Rajawali Pers, 2019)
- , *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2020)
- Karsadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2022)
- Ngalimun, *Ilmu Komunikasi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021)
- Roudhonah, *Ilmu Komunikasi* (Depok: Rajawali Pers, 2019)
- Ruliana. P. Lestari. P. *Teori Komunikasi* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2019)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018)

Jurnal

- Aisy, Rihhadatul dan Yoedta, Moehammad Gafar i, 'Peran Bidhumas Polda Metro Jaya Dalam Membangun Citra Positif Polisi Melalui Media Sosial Instagram', *Jurnal Untar. Ac. Id*, Vol. 1, No. 2 (2022),
- Al Habib, D. R., & Suratman, B. (2018). 'Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Lembaga Pemerintahan Dprd Kabupaten Nganjuk', *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, Vol. 06 No. 02, (2018)
- Balqis, Y., Purnomo, A., Sadono, T. P., Made, N., Pratiwi, I., & Komunikasi, I. 'Strategi komunikasi Humas Polda Jatim Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Kepolisian', *Jurnal Penelitian Komunikasi*, Vol. 2 No. 04, (2022),
- Fadhilah, Fauzi dan Yulianita, Neni, 'Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Informasi Dinas Sumber Daya Air Dan Bina Marga Kota Bandung', *Jurnal Communication Management*, Vol. 3. No. 2. (2023)
- Farida, Siti, 'Strategi Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Meningkatkan Citra Publik Lembaga Pendidikan Pada Masa Pandemic Covid-19', *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam* Vol. 7, No. 2 (2020),

- Fitria Nita. *'Instagram: Media Dalam Berprangkah'*, Jurnal Bimbingan dan Konseling", Vol.1. No.1 (2019)
- Hamim, Mardiana Wike, Widiyanto Kendry, *Strategi Komunikasi Public Relations Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur Untuk Meningkatkan Citra Di Mata Publik*. Surabaya: Published. (2018).
- Lestari, H., & Nurhajati, L. *'Strategi Publik Relations Untuk Menciptakan Minat Pengunjung Ke Galeri Indonesia Kaya'*. Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 7 No.1, (2019)
- Munthe Tama Widya Reiza, *Strategi Media Relations Humas Kepolisian Daerah (Polda) Sumatera Selatan Dalam Menangani Pemberitaan Aksi Unjuk Rasa Kasus Penolakan Rancangan Undang Undang Cipta Kerja Tahun 2020*. Skripsi, (Palembang: Ilmu Komunikasi, 2021)
- Pemadi, D., & Habibullah, A. *'Strategi Komunikasi Humas BNN Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik'*. Jurnal Pustaka Komunikasi, Vol. 55, No. 1, (2022)
- Purwo, R. H. S., & Puspasari, D. *'Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur'*, Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), Vol. 8, No. 3, (2020),
- Rassi, dan Wigati, Sifera Trie, *'Strategi Humas Polda NTT Dalam Mempublikasikan Informasi Kepada Masyarakat Melalui Media ; Jurnal Politikom Indonesia, Vol 1(1), No 4.(2022)*
- Sarifudin, B., Febrianto, R., Firmansyah, D., & Claretta, D. *'Analisis Strategi Humas Polrestabes Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian'*, Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS), Vol. 2 No. 3, (2022),
- Satlita, L. *'Aktivitas Public Relation Dalam Rangka Membina Hubungan Baik Dengan Media Massa'*. Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi, Vol. III No. 1, (2015)
- Surijah Adrianta Edwin, Kirana Tesya Cokorda, Wahyuni Dian Juliana Puru Ni, Yudi Chrisna putu, Astini Budi Komang Ni, *Membedah Instagram : Analisis Isi Media Sosial Pariwisata Bali*, (Bali: Psikolog, 2017)
- Suteja, I. G. N *' Analisis Kinerja Keuangan dengan Metode Altman Z- Score Pada PT Ace Hardware Indonesia Tbk'*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. V No. 1, (2018),

Tianingrum, Risna dan Sopiany Nurus Hanifah, '*Analisis Kemampuan Pemahaman Matematis Siswa SMP Pada Materi Bangun Ruang Sisi Datar*', Prosiding Seminar Nasional Matematika Dan Pendidikan (2017)

Wilinny, Chrissyca Halim, Sutarno, Ngajudin Nugroho, Fauzi Akbar Maulana Hutabarat. '*Analisis Komunikasi di PT. Asuransi Buana Independent Medan*', Jurnal Ilmiah Simantek, Vol.3 No.1, (2019)

Skripsi

Apriananta, Y. J., Wijaya, L. S., & Diponegoro, J. *Penggunaan Website Dan Media Sosial Dalam Membangun Citra Positif Perguruan Tinggi*. (Diponegoro: Universitas Kristen Satya Wacana, 2018)

Fauzan, Ahmad, *Tinjauan Pelaksanaan Perkerjaan Struktur Tangga Pada Proyek Pembangunan Gedung Mapolda Sumatera Selatan*, Skripsi, (Palembang: Teknik Sipil, 2020)

Hermanto. M. *Sistem Proses Administasi Terhadap Pemberian Informasi Public Pada Staf Bidang Humas Polda Sumatra Selatan*. Skripsi, (Palembang: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Stia Satya Negara, 2012)

Lusiana, E. *Strategi Humas Polres Karanganyar Dalam Mempertahankan Citra Positif Di Bidang Pelayanan Masyarakat*. Skripsi, (Surakarta: Dakwa Dan Komunikasi, 2023)

Rahman Muhammad Fajrur. *Strategi Humas Dalam Upaya Membangun Citra Positif Studi Deskriptif Kualitatif Pada Humas Polda Sumatera Selatan*. Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2023)

Silfia, I. *Model Komunikasi Humas Polda Riau Dalam Membangun Komunikasi Eksternal Menggunakan Media Sosial Di Instagram*. Skripsi, (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2020),

Internet

Muhtadi, Burhanuddin, '*Survei Indikator Politik, Kepercayaan Masyarakat Indonesia Terhadap Kepolisian Republik Indonesia*' November 19, 2023, <<https://humas.polri.go.id/2023/11/7/survei-indikator-politika-835-masyarakat-yakin-polri-netral-dalam-pemilu/>> [Diakses Tanggal 8 Januari 2024]

LAMPIRAN

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR : 420 TAHUN 2023
TENTANG
PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU (S.1)
BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN RADEN FATAH PALEMBANG.

- Menimbang : 1. Bahwa untuk mengakhiri Program sarjana (S1) bagi Mahasiswa, maka perlu ditunjuk Tenaga ahli sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing kedua yang bertanggung jawab dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa.
2. Bahwa untuk lancarnya tugas pokok itu, maka perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan (SKD) tersendiri. Dosen yang ditunjuk dan tercantum dalam SKD ini memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang No. 2 Tahun 1989 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1990 tentang Pendidikan tinggi;
3. Keputusan Menteri Agama RI No. 53 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
4. Keputusan Menteri Agama RI No. 62 tahun 2015 tentang statuta UIN Raden Fatah Palembang;
5. Keputusan Menteri Agama RI No. 27 Tahun 1995 tentang Kurikulum Nasional Program Sarjana (S1) Universitas Islam Negeri Raden Fatah.
6. Keputusan Menteri Agama RI No. 232 Tahun 1991 yang telah disempurnakan dengan Keputusan Menteri Agama No. 298 Tahun 1993.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

- Pertama : Menunjuk sdr. : 1. Dr.Hamidah, M.Ag NIP : 19661001 199103 1 00
2. M.Randicha Hamandia, M.Kom NIP : 19920714 201903 1 010

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua Skripsi Mahasiswa :

Nama : : Nura Holipiah
NIM / Prodi : 2020501059 / KPI
Semester/Tahun : VII / 2023 – 2024
Judul Skripsi : Analisis komunikasihumas polda sumsel dalam meningkatkan citra positif kepolisian daerah sumatera selatan melalui instagram @polisi_sumsel

- Kedua : Masa bimbingan berlaku Sampai Tanggal 06 bulan Maret Tahun 2024
ketiga : Keputusan ini mulai berlaku 6 (Enam) bulan sejak tanggal di tetapkan dan dapat di perpanjang 1 (Satu) kali jika yang bersangkutan belum dapat menyelesaikan.
Keempat : Mohon kepada dosen pembimbing agar memberikan bimbingan secara maksimal 8 (delapan) Kali Pertemuan.
Kelima : Apabila dalam penetapan ini terdapat kekeliruan akan di tinjau Kembali.

DITETAPKAN DI : PALEMBANG
TANGGAL : 06 - 10 - 2023

REKTOR
UIN
RADEN FATAH
PALEMBANG
REPUBLIC OF INDONESIA

Achmad Syarifudin

Tembusan

- 1.Rektor UIN Raden Fatah Palembang
- 2.Ketua prodi KPI/BPI/Jurnalistik/MD/PMI
- 3.Mahasiswa yang bersangkutan



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikryNo.1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353276 website:
dakkom.radenfatah.ac.id

Lembar Konsultasi / Bimbingan Skripsi

Nama : Nura Holipiah
NIM : 2020501059
Program Studi : Komunikasi & Penyiaran Islam
Fakultas : Dakwah & Komunikasi
Judul Skripsi : Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel
Dosen Pembimbing I : Dr. Hamidah, M.Ag

No	Hari/Tanggal	Konsultasi	Paraf
1.	9 Sep 2023	- Seminar Proposal - Revisi Perbaikan tinjauan pustaka + footnote	X
2.	2 Okt 2023	- Acc Proposal - Pengajuan SK	X
3.	8 Nov 2023	Revisi bab I (Perbaikan typo dan Penulisan huruf besar dan kecil)	X
4.	13 Nov 2023	Acc bab I lanjut bab II dan III	X
5.	23 Nov 2023	Revisi bab II dan III (Nama Penulis, Jurnal, Penulisan cetak miring)	X
6.	4 Des 2023	Acc bab II dan III lanjut bab IV dan V	X
7.	18 Jan 2024	Revisi bab IV dan V (nomor sub judul, Penulisan sesuai EYD, Penambahan Isi Pembahasan)	X



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikryNo.1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353276 website:
dakkom.radenfatah.ac.id

8.	5 Feb 2024	Acc bab IV dan V - dan dapat di ajukan untuk mengikuti ujian komprehensif & munaqosah	X
----	------------	------------------------------------------------------------------------------------------	---

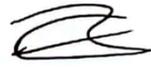
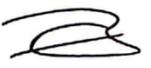


**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikryNo.1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353276 website:
dakkom.radenfatah.ac.id

Lembar Konsultasi / Bimbingan Skripsi

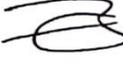
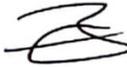
Nama : Nura Holipiah
 NIM : 2020501059
 Program Studi : Komunikasi & Penyiaran Islam
 Fakultas : Dakwah & Komunikasi
 Judul Skripsi : Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel
 Dosen Pembimbing II : M.Randicha Hamandia, M.sos

No	Hari/Tanggal	Konsultasi	Paraf
1.	18 September 2023	- Seminar proposal	
2.	02 - Okt 2023	- Revisi proposal - Penyerahan SK Pembimbing	
3.	24 - Okt 2023	- Revisi bab I - Penambahan sumber - Latar belakang terlalu sedikit	
4.	14 - NOV 2023	- Acc bab I lanjut bab II	
5.	20 - NOV 2023	- Revisi bab II - Penambahan sumber - Ganti sumber tinjauan pustaka - Referensi 5 tahun terakhir - Buat perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini.	



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikryNo.1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353276 website:
dakkom.radenfatah.ac.id

6.	05 des 2023	- Acc bab <u>ii</u> lanjut bab <u>iii</u>	
7.	19 des 2023	- Revisi bab <u>iii</u> - lihat referensi di Jurnal atau buku Metopen - Rapikan Penulisan	
8.	16 Jan 2024	- Acc bab <u>iii</u> lanjut bab <u>iv</u> - instrumen Penelitian	
9.	05 Feb 2024	- Revisi bab <u>iv</u> lanjut bab <u>v</u> - Hasil wawancara, disurun - Perbaiki kerimpulan - Perbanyak rumber / footnote	
10.	12 Feb 2024	- Acc bab <u>v</u> dan bab <u>v</u> - lanjut usian kompre dan usian munqorah	
11.	26 Feb 2024	- Acc Full bab <u>I</u> , <u>ii</u> , <u>iii</u> , <u>iv</u> , <u>v</u>	

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Nura Holipiah
 NIM : 2020501059
 Fakultas/ Prodi : Dakwah dan Komunikasi/ Komunikasi dan Penyiaran Islam
 Judul Skripsi : Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel

NO	PERBAIKAN
1.	Penambahan tujuan penelitian di bagian abstrak
2.	Perbaikan di bagian persembahan
3.	Perbaikan kalimat typo halaman 3, 4, dan 47
4.	Penambahan tahun pembuatan akun ig di bagian gambaran umum
5.	Penambahan penjelasan tentang penyebab munculnya pemberitaan negatif yang di sebabkan oleh internal atau eksternal di Bab 4 bagian hasil penelitian
6.	Penjelasan lebih jelas gambar konten konten instagram di hasil penelitian
7.	Penambahan lembar konsul halaman 83

PENGUJI 1



Dr. Nuraida, M. Ag
 NIP. 196704131995032001

PENGUJI 2



Chairunnisah Putri Ayu Ningsih, M. I. Kom
 NIP. 199311212023212049

PERMOHONAN PENJILIDAN SKRIPSI

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamualaikum Wr. Wb.

Berdasarkan dengan surat keterangan ini, kami beritahukan bahwa setelah mengadakan pemeriksaan serta perbaikan seperlunya sesuai dengan kebutuhan, maka kami berpendapat bahwa skripsi ;

Nama : Nura Holipiah
NIM : 2020501059
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Judul Skripsi : Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel

Telah dipersetujui untuk dilakukan penjilidan berdasarkan atas ketentuan yang berlaku. Demikian surat keterangan ini dibuat. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, Mei 2024

PENGUJI 1



Dr. Nurajda, M. Ag
NIP. 196704131995032001

PENGUJI 2



Chairunnisah Putri Ayu Ningsih, M. I. Kom
NIP. 199311212023212049



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
 Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126
 Telepon: (0711) 354668 Faximile (0711) 356209
 Website: www.dakkom.radenfatah.ac.id



Nomor : B.1846/Un.09/V.1/PP.00.9/11/2023
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

Palembang, 28 November 2023

Kepada Yth.
 Kabid Humas Polda
 Sumatera Selatan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka menyelesaikan penulisan karya ilmiah berupa skripsi/makalah mahasiswa kami;

N a m a : Nura Holipiah
Smt / Tahun : VII/ 2023-2024
NIM / Jurusan : 2020501059/ Komunikasi dan Penyiaran Islam
A l a m a t : Jl. Jenderal Sudirman KM. 4,5 Pahlawan, Kemuning
Waktu Penelitian : 04 Desember s/d 18 Desember 2023
J u d u l : *Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel.*

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu semoga berkenan memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di lingkup wilayah kerja Bapak/Ibu, sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas mata kuliah tersebut. Semua bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata untuk perkembangan Ilmu pengetahuan dan tidak akan dipublikasikan untuk umum.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Acimad Syarifudin
 Dr. Acimad Syarifudin, S.Ag., MA.
 NIP. 197311102000031003





KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
Jalan Jenderal Sudirman Km 4,5 Palembang 30000

Palembang, 14 Desember 2023

Nomor : B/ 91 / XII/ 2023 / Bidhumas
Klasifikasi : BIASA
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian.

Kepada

Yth. DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN
KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH

di

Palembang

1. Rujukan Surat Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Nomor : B. 1846/Un.09/V.1/PP.00.9/11/2023 tanggal 28 November 2023 perihal Izin Penelitian.
2. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, bersama ini di infokan kepada Bapak bahwa Mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah atas nama Nura Holipiah NIM 2020501059 Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam. Diizinkan untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel";
3. Demikian untuk menjadi maklum.

KEPALA BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT
POLDA SUMATERA SELATAN

Drs. SUPRIADI, M.M.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 68120452

Tembusan :

1. Kapolda Sumsel.
2. Inwasda Polda Sumsel.
3. Karo SDM Polda Sumsel.

INSTRUMEN PENELITIAN

1. Pedomanan Wawancara

A. Pedoman wawancara untuk pihak humas polda sumsel dan admin akun resmi instagram @polisi_sumsel :

1. Bagaimana pendapat atau segmentasi audien mengenai strategi komunikasi humas polda?
2. Dalam menyampaikan informasi kepada publik di media sosial, bagaimana bahasa yang digunakan oleh pihak humas?
3. Seiringnya perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, apakah pihak humas polda telah memanfaatkan tekonologi sesuai zamannya.?
4. Bagaimana proses evaluasi kinerja strategi pada divisi humas?
5. Menggunakan jenis jenis konten yang bagaimana dalam setiap postingan di akun instagram?
6. Postingan atau unggahan seperti apa yang paling diminati oleh masyarakat?

f. Pedoman Observasi

- a. Sejarah dan Perkembangan Bidhumas Polda Sumsel
- b. Mengamati unggahan akun instagram @polisi_sumsel

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Kompol Masnoni S.I.K selaku kasubbid multimedia



Postingan dengan penggunaan bahasa yang aksesibel

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nura Holipiah
Tempat, Tanggal lahir : Palembang, 08 Februari 2002
NIM : 2020501058
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Tanjung Bakia RT.06 RW.03, Bukit Baru,
Ilir Barat 1, Palembang
Gmail/ Instagram : nuraholipiah@gmail.com/ holipiahnura
Riwayat Pendidikan : SDN 14 Palembang
MTS Al Amalul Khoir Palembang
SMA Al Amalul Khoir Palembang