

Strategi Humas Dalam Upaya Menjaga Citra Pelindung Dan Pengayom Masyarakat

Public Relations Strategy in an Effort to Maintain the Image of a Protector and Protector of the Community

Lovia Evanne¹

Universitas Muhammadiyah Kotabumi, Lampung Utara, Indonesia¹

Abstrak

Peran humas di institusi kepolisian tidak hanya membangun komunikasi untuk melaksanakan tugas, tetapi juga menjadi sarana membangun citra polisi. Polres Lampung Utara menjalankan peran Humas melalui dukungan media sosial di tengah rumitnya tugas pengabdian kepada masyarakat, pemeliharaan keamanan, dan ketertiban masyarakat. Kondisi tersebut dirumuskan dalam sebuah pertanyaan penelitian: Bagaimana strategi humas polres lampung utara dalam menjaga citra polisi pelindung dan pengayom masyarakat?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Humas Polres Lampung Utara dalam menjaga citra polisi pelindung dan pengayom masyarakat. Untuk menjelaskan masalah ini, penelitian ini mengilhami teori dan konsep hubungan masyarakat, media sosial, dan citra institusional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Hasil penelitian Polres Lampung Utara melakukan proses Humas melalui tahapan pendefinisian masalah, perancangan program berbasis data, melakukan rapat pimpinan untuk menghasilkan solusi, dan melaksanakan evaluasi program. Untuk menjaga citra institusi, Polres Lampung Utara melakukan sosialisasi, mendengarkan pengaduan masyarakat, mengunggah prestasi kepolisian, menanggapi saran masyarakat, dan membuka komunikasi dengan masyarakat melalui media sosial *Instagram, Twitter, Facebook, dan Youtube*.

Kata kunci: Humas, media sosial, citra polisi

Abstract

The role of public relations in the police institution is not only to build communication to carry out tasks, but also to be a means of building the image of the police. The North Lampung Police carry out the role of Public Relations through social media support in the midst of the complexity

of the tasks of community service, maintenance of security and public order. This condition is formulated in a research question: What is the public relations strategy of the North Lampung Police in maintaining the image of the police as protectors and protectors of the community? The purpose of this study was to determine the North Lampung Police Public Relations Strategy in maintaining the image of the police as protectors and protectors of the community. To shed light on this issue, this research inspired the theories and concepts of public relations, social media, and institutional image. This study used a qualitative approach with data collection methods in the form of interviews and observations. The results of the North Lampung Police research carried out the Public Relations process through the stages of defining problems, designing data-based programs, holding leadership meetings to produce solutions, and carrying out program evaluations. To maintain the image of the institution, North Lampung Polres conducts outreach, listens to public complaints, uploads police achievements, responds to community suggestions, and opens communication with the public through social media Instagram, Twitter, Facebook and Youtube..

Keywords: *Public relations, social media, police image*

PENDAHULUAN

Salah satu kajian Ilmu Komunikasi adalah bidang Humas (*Public Relations*). Ruang lingkup Humas meliputi hubungan internal dan hubungan eksternal. Masyarakat pada era digital mulai terbiasa menggunakan media sosial dalam berbagai bentuk pertukaran informasi, kerjasama, dan pengenalan dalam bentuk tulisan, visual, dan audiovisual (Setiadi, 2015). Media sosial berfungsi sebagai alat pengembangan informasi dan promosi oleh perusahaan atau instansi pemerintahan karena penyampaian informasi yang sangat cepat dan dapat menarik partisipasi masyarakat. Penggunaan media sosial telah membuktikan hasil yang positif. Di Indonesia, beberapa instansi pemerintah menggunakan media sosial sebagai alat komunikasi publik melalui situs web instansi pemerintahan (Suryadharma & Susanto, 2017). Hal ini didukung melalui peraturan tentang pedoman pemanfaatan media sosial pada instansi pemerintah yang diberlakukan sejak tahun 2012 (Permen PAN & RB Nomor 83 Tahun 2012). Perkembangan media sosial berkontribusi terhadap peran bagian hubungan masyarakat (Humas) pada organisasi atau perusahaan.

Peran dan fungsi hubungan masyarakat selalu berkaitan dengan fungsi komunikasi yang berlangsung pada berbagai organisasi bersifat produktif maupun non produktif, di dalam lingkungan pemerintahan maupun pada masyarakat luas (Jefkins dalam Natasya & Taqwaddin, 2018). Hal ini sejalan dengan pandangan yang menyatakan bahwa humas memiliki peranan untuk melakukan komunikasi timbal balik dua arah antara instansi dengan masyarakat umum atau publik yang dapat melahirkan citra yang hendak dicapai oleh suatu instansi (Syahputra, 2019). Citra berhubungan dengan

penilaian, kesan, dan keyakinan masyarakat terhadap suatu perusahaan atau instansi (Rasyid et al., 2019). Untuk mewujudkan citra yang baik dibutuhkan peran humas untuk membangun, meningkatkan, mempertahankan, dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan yang dilakukan instansi.

Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) merupakan lembaga pemerintahan yang bertugas melakukan pelayanan kepada masyarakat, menjaga keamanan, dan ketertiban dalam masyarakat (Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002). Tugas kepolisian kian penting di tengah tingginya kasus kriminalitas dalam bentuk penyalagunaan narkoba, pencurian dengan pemberatan, penggelapan, pencurian sepeda motor, dan pemerkosaan. Perkembangan jumlah kasus peredaran dan penyalahgunaan narkoba saat ini sangat mengkhawatirkan (Negara et al., 2002; Priscilla et al., 201). Dalam menghadapi kondisi tersebut, Polres Lampung Utara membangun strategi untuk meningkatkan pengungkapan kasus-kasus narkoba, memutus mata rantai jaringan peredaran narkoba, sehingga menurunkan penyalahgunaan narkoba oleh masyarakat dengan melaksanakan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana narkoba. Polres Lampung Utara mengantisipasi dan menghadapi masalah melalui pembentukan Satgas (Satuan Tugas Khusus) untuk menangani maraknya kasus kejahatan.

Upaya lain yang dilakukan Polres Lampung Utara adalah memanfaatkan media sosial seperti *Instagram*, *Youtube*, *Facebook*, *Twitter*, dan *Website*. Tingkat penggunaan tertinggi adalah *Instagram* yaitu mencapai 55%, sedangkan *Twitter* 10%, *Facebook* 15%, *Youtube* 10% dan *Website* 10%. *Instagram* menjadi salah satu pilihan strategi humas karena tingginya pengguna *Instagram* di Indonesia yaitu mencapai 69.270.000 pengguna. *Instagram* adalah sebuah situs jejaring sosial di mana pengguna dapat mengunggah foto/video, saling berkomentar ataupun berkirim pesan. *Instagram* memiliki karakteristik atau ciri khas yang dapat mengedit foto/video dan mengunggah video pendek (*Instagram Stories*) dengan menggunakan stiker pada tampilannya. Pada tahun 2020, *Instagram* menjadi salah satu media sosial yang sering digunakan di Indonesia dengan posisi empat teratas sebagai platform dengan presentase sebesar 79%. *Instagram* mempunyai peranan penting sebagai alat komunikasi mempertahankan citra perusahaan atau instansi (Iman, 2020; SIMOM KEMP, 2020; Bhayangkara, 2020).

Gambaran di atas memperlihatkan bahwa kasus-kasus kejahatan di tengah kehidupan masyarakat terus berkembang dan meningkat secara kuantitatif. Polri sebagai institusi yang bertugas menangani masalah sosial perlu mengembangkan strategi hubungan masyarakat dengan memanfaatkan

kemajuan teknologi komunikasi yang dapat menjangkau masyarakat secara luas dan sekaligus dapat diakses oleh masyarakat secara luas. Keberhasilan Polri dalam mengatasi berbagai persoalan sosial dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap peran Polri yang pada akhirnya melahirkan gambaran citra Polri yang positif di tengah masyarakat. Kondisi demikian diformulasi dalam masalah penelitian: Bagaimana strategi humas polres lampung utara dalam menjaga citra polisi pelindung dan pengayom masyarakat? Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi humas polres lampung utara dalam menjaga citra polisi pelindung dan pengayom masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data secara mendalam sehingga peneliti dapat mengetahui setiap perkembangan di lapangan. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian dan mendapatkan hasil akhir yang diharapkan. Peneliti beranggapan bahwa pendekatan tersebut merupakan pendekatan yang tepat karena sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian (Siyoto & Sodik, 2015).

Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif. Penggunaan deskriptif kualitatif pada penelitian ini untuk dapat menggambarkan realitas sosial pada objek penelitian. Penelitian deskriptif berusaha menggambarkan, mendeskripsikan dan mendokumentasikan fakta-fakta yang ada di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan secara luas dan detail terhadap suatu hal karena penelitian ini mengumpulkan data-data berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan pada saat peneliti melakukan penelitian dan terjun langsung di instansi tersebut (Maharani et al., 2020).

Penelitian ini dilakukan di Polres Lampung Utara selama 1 bulan (1 Agustus-31 Agustus 2022). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara terhadap informan. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai 1 key-informan dan 2 Informan. Data Sekunder yang merupakan sebagai data pendukung dalam penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan, baik dari buku, artikel ilmiah, dan beberapa dokumentasi dari Polres Lampung Utara.

Peneliti menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda (Widhiyarti, 2017). Analisis dilakukan setelah penelitian lapangan dengan mengacu kepada masalah dan tujuan penelitian serta inspirasi teori-konsep proses Humas, media sosial, dan citra institusi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa dalam mempertahankan citra kepolisian, Humas Polres Lampung Utara menjalankan proses Humas melalui tahap analisis masalah, merancang program, melakukan tindakan komunikasi, dan melaksanakan evaluasi. Cara yang dilakukan untuk mengevaluasi keadaan baik internal maupun eksternal sebelum membuat suatu program ialah dengan melakukan evaluasi, analisis, dan rapat sebagai mekanisme internal. Humas Lampung Utara menganalisa kebutuhan masyarakat dan menganalisa target sasaran dari program-program yang dibuat.

Secara teoritis-konseptual, langkah dan proses yang diterapkan Humas Polres Lampung Utara ini sejalan tahapan proses Humas dalam perusahaan atau institusi. Analisis masalah merupakan tahap proses Humas dalam mempertahankan citra. Humas Polres Lampung Utara menganalisis masalah agar pesan yang disampaikan ke masyarakat selalu berdampak positif dan juga sebagai awal mempertahankan citra Polri melalui media sosial. Setelah proses analisis masalah, tahap berikut yang dilakukan adalah perencanaan program. Polres Lampung Utara sebagai institusi negara yang menjalankan tugas mengayomi, melindungi, dan melayani masyarakat, serta menegakkan hukum memerlukan perencanaan dan pemograman untuk mencapai tujuannya (Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002). Strategi perencanaan dan pemograman merupakan suatu rancangan dan tujuan untuk memberikan ide atau gagasan baru untuk anggota Polri. Humas Polres Lampung Utara membuat perencanaan program sesuai kebutuhan masyarakat. Setelah tahap perencanaan, Humas melakukan tindakan dan aksi komunikasi. Humas Polres Lampung Utara mengintegrasikan komunikasi secara langsung dengan masyarakat dan menggunakan peran serta media untuk menunjang kelancaran aksi dan komunikasi dengan masyarakat. Cara demikian membuka kesempatan bagi masyarakat untuk menilai kinerja Humas Polres Lampung Utara melalui media sosial. Dalam pelaksanaan, tantangan yang dirasakan adalah kesibukan di tingkat lapangan yang menuntut kehadiran aparat secara fisik di lapangan yang sehingga mengganggu program *Live Streaming* dalam media sosial.

Tindakan yang dilakukan Humas Polre Lampung Utara dalam mensosialisasikan program melalui sosial media berkontribusi terhadap

upaya mempertahankan citra kepolisian.

Beberapa program lain seperti Polisi dikmas, pembagian masker, vaksinasi, himbauan kelapangan disambut antusias oleh masyarakat. Masyarakat interaktif dan positif dalam menyambut program-program yang dilaksanakan Humas Polres Lampung Utara. Cara agar program-program Humas Polres berhasil dan dapat dipahami oleh target sasaran ialah dengan mengemas foto atau video yang akan di-*upload* secara menarik, singkat, jelas, ringan, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Media sosial Instagram sebagai sarana humas untuk melakukan sosialisasi dalam mempertahankan citra sudah disesuaikan dengan kondisi masyarakat.

Untuk kegiatan sehari-hari tidak ditemukan kendala teknis di lapangan. Saya rasa semua sudah berjalan dengan baik dan normal dan masyarakat juga memberikan apresiasi terhadap terobosan-terobosan kita termasuk terobosan polisi RW dan lain sebagainya yang langsung bersentuhan dengan masyarakat lain. Terkait Covid-19 ini memang sangat intens dilakukan upaya pencegahan di kelurahan-kelurahan yang dianggap rawan yaitu di wilayah kotabumi kota, simpang propau, jadi harus lebihantisipasi, itu salah satu terobosan kita. (Sumber: Wawancara).

Secara umum tidak ada hambatan serius dalam pelaksanaan program Humas Polres Lampung Utara. Salah satu faktor yang mendukung keberhasilan tersebut adalah dukungan semua divisi dalam Polres Lampung Utara dan kerjasama dengan Polsek, Polda, bahkan aparat di wilayah rukun warga (RW), kelurahan, dan Kecamatan di wilayah Lampung Utara. Kegiatan komunikasi yang dilakukan Humas Polres Lampung Utara sudah efektif dalam media sosial karena cara penyampaian informasi disesuaikan dengan kebutuhan publik.

Humas Polres Lampung Utara menjalankan beberapa kegiatan Humas untuk mempertahankan citra melalui Instagram, yaitu: *Pertama*, komitmen untuk bekerja sesuai dengan Tupoksi Polres yaitu Polri memiliki postur yang profesional, mandiri, transparan, adil, humanis namun tegas, bermoral, modern dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Polri terjun langsung ke masyarakat untuk sosialisasi dan mendengarkan keluhan serta aspirasi yang terdapat dalam masyarakat. Selain itu, Humas juga aktif dalam media sosial guna mengikuti perkembangan, aspirasi, dan keinginan masyarakat. Melalui media sosial Humas Polres lebih memahami apa yang dimaksud dan dirasakan masyarakat.

Kedua, Humas Polres mengunggah prestasi Polisi sebagai bentuk mempertahankan citra melalui media sosial. Keberhasilan kinerja anggota Polres Metro Jakarta Selatan dalam menjalankan tugas mendapat apresiasi dari masyarakat. Prestasi ini menjadi cara bagi pihak kepolisian dalam mempertahankan citra baik langsung maupun secara tidak langsung dengan menggunakan media sosial. Melalui upaya tersebut, Polisi tidak dianggap sebagai musuh atau institusi yang ditakuti melainkan sebagai institusi yang siap melayani dan mengayomi masyarakat.

Ketiga, Humas Polres merespon nasihat dan sumbang saran dari masyarakat dalam menentukan program. Hal ini penting diperhatikan karena program yang dijalankan oleh Humas Polres akan mempengaruhi citra.

Keempat, Humas Polres memberikan informasi tentang apa yang sudah dijalankan melalui media sosial. Dengan adanya publikasi melalui Instagram aktivitas polisi dapat diketahui oleh masyarakat secara luas. Masyarakat dapat mengetahui dan mengerti apa tugas dan fungsi kepolisian.

Humas Polres selalu mengevaluasi sebelum dan sesudah diadakan program kerja. Humas Polres melakukan penilaian tentang kelayakan hasil kegiatan untuk dipublikasikan dan menjadikan tayangan yang positif di media social. Hasil evaluasi dapat memperbaiki kekurangan atau kesalahan yang ada pada media sosial. Humas Polres Metro Jakarta Selatan juga selalu menjaga hubungan baik di Media sosial kepada masyarakat agar selalu menunjukkan sisi lain polisi sebagai pengayom, pelindung, melakukan pembinaan, penyuluhan, memberi contoh, memperlihatkan kepedulian antar sesama, menjadi pelayan serta penegak hukum.

Keberhasilan Humas Polres Lampung Utara tidak terlepas dari peran dan kerjasama antara pihak dalam Institusi Polres, baik pimpinan, divisi pengawas dan pembantu pimpinan dan pelayanan, dan divisi pelengkap tugas. Di luar institusi, Polres Lampung Utara bekerjasama dengan media massa, media online, masyarakat baik RT, RW, Lurah maupun Camat. Terlihat bahwa gambaran peran Humas yang dijalankan oleh Humas Polres Lampung Utara dalam mempertahankan citra kepolisian melalui *Instagram* mengedepankan prinsip kerjasama dalam menjaga kepercayaan kepada masyarakat. Di tingkat lapangan, hal tersebut seperti dikemukakan SLK, salah satu informan berikut:

“Terkait permasalahan yang terjadi di Polres, itu sudah menjadi tugas pokok Kapolres dibantu Wakapolres dan seluruh pejabat, pejabat utama, Kabag, Kasad, dan Kasi. Setiap ada permasalahan selalu diadakan rapat untuk tindak

lanjut dan evaluasi penanganannya. Rapat menghasilkan solusi yang digunakan oleh pimpinan untuk memberikan intruksi, arah-arahan dan lain sebagainya. Itu berlangsung setiap minggu bahkan setiap saat jika ada permasalahan." (Sumber: Wawancara).

Peran yang dilakukan Humas Polres Lampung Utara dapat memberikan citra positif. Melalui media sosial masyarakat mengetahui bagaimana Polres bekerja dan mengubah persepsi masyarakat terhadap citra polisi yang selama ini dianggap negatif.

Untuk mendapatkan citra yang sesuai dengan tujuan Instansi, Polres memiliki peran penting dalam mempertahankan citra melalui media sosial *Instagram* yaitu dengan analisis masalah atau mendefinisikan masalah, membuat perencanaan dan pemograman, bertindak dan aksi komunikasi, dan evaluasi program. Menurut peneliti, dalam peran humas untuk mempertahankan citra yang dilakukan di media sosial cukup berhasil dalam menunjukkan dan mengenalkan peran humas kepada masyarakat. Masyarakat paham tugas dan pekerjaan yang dilakukan kepolisian, tantangan tugas polisi, dan kehidupan polisi.

Berikut media sosial Humas Polres Lampung Utara

| No | Media Sosial | Media Sosial |
|----|--------------|--|
| 1. | Instagram |  |

| | | |
|-----------|-----------------|--|
| <p>2.</p> | <p>Facebook</p> |  <p>The screenshot shows the Facebook profile of HUMAS Polres Lampung Utara (@HumasPolresLampungUtara). The profile includes the name, location (AKUN RESMI POLRES LAMPUNG UTARA), and contact information. A post from August 22, 2022, features a video of the Kapolres Lampung Utara, AKBP Kurniawan Ismail S.H., S.I.K., M.I.K., with the text 'KAPOLRES LAMPUNG UTARA AKBP KURNIAWAN ISMAIL S.H., S.I.K., M.I.K. PERSEMBAH LAMPAHARA PERSEMBAHAN PERSEMBAHAN POLRES LAMPUNG UTARA YANG PUNYA BEKAS PERSEKUTUAN TAYUN SONG'.</p> |
| <p>3.</p> | <p>Twitter</p> |  <p>The screenshot shows the Twitter profile of Polreslampungutara (@humaspolreslam3). The profile lists the Kapolres as Kurniawan Ismail, S.H., S.I.K., M.I.K. and mentions the department was established in December 2019. A tweet from April 29, 2022, contains a graphic with the text 'INFO TERKINI! PELAKSANAAN SISTEM ONE WAY PUKUL 12.00 PADA HARI KAMIS TANGGAL 29 APRIL DI LANJUTKAN SAMPAI BAYAS WAKTU YANG TIDAK DITENTUKAN SESUAI SITUASI DAN KONDISI ARUS LALU LINTAS'.</p> |
| <p>4.</p> | <p>Youtube</p> |  <p>The screenshot shows the YouTube channel for Humas Polres Lamut. The channel has 679 subscribers and 149 videos. The video list includes 'Terimakasih Para pemudik Kapolda Lampung Iriani Pol Hen...', 'TIM SERIGALA UTARA POLRES LAMPUNG UTARA', 'Kapoldri Dorong Percepatan Target Dosis Dua dan Booster', 'Kapoldri Dorong Percepatan Target Dosis Dua dan Booster', 'PEMBARETAN BINTARA REMAJA ANGKATAN 46 POLRES LAMPUNG U...', and 'Kapoldres Lampung Utara dampingi Tim Puslitbang Polri di polr...'.</p> |

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Humas Polres Lampung Utara telah menjalankan perannya untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dan juga sebagai

penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Tugas dan fungsi Humas tersebut penting dan sentral karena informasi sangat berguna bagi masyarakat dan memberikan dampak positif bagi citra kepolisian secara umum.

2. Humas Polres Lampung Utara mengevaluasi masalah eksternal dan internal sebelum membuat analisa data dan penyusunan program. Selain itu, Humas Polres Lampung Utara juga mengadakan rapat untuk tindak lanjut analisa dan evaluasi terkait program- program yang dikerjakan. Rapat menghasilkan solusi yang dapat digunakan oleh pimpinan untuk memberikan intruksi dan arah kerja kepada anggota polisi.
3. Dalam mempertahankan citra melalui media sosial, Humas Polres Lampung Utara memberikan informasi yang akurat dan positif sehingga masyarakat lebih memahami informasi secara ringkas, jelas, padat, dan mudah dipahami.
4. Media sosial mendapat respon positif dari masyarakat dan mengubah persepsi tersebut menjadi nilai positif yang bisa disaring kembali dan menjadi dedikasi untuk mempertahankan citra Polres. Masyarakat lebih mengerti tugas dan peran kepolisian Polres Lampung Utara sebagai pengayom, pelindung, penegak hukum dan menjadi pelayan masyarakat serta. Penggunaan media sosial dalam peran Humas juga menjadi sarana transparansi untuk masyarakat.

SARAN

Secara teoritis, hasil penelitian ini memberi saran agar penelitian selanjutnya dapat menerapkan teori-teori komunikasi dengan pendekatan yang berbeda bagi ilmu komunikasi khususnya konsentrasi *public relations*, sehingga hasil yang akan diperoleh saling berkesinambungan dan saling melengkapi. Sinergi antara konsep Humas, peran media sosial, dan dan citra institusi dapat menjadi acuan untuk memberikan masukan dalam kajian ilmu komunikasi. Saran praktis adalah agar tugas dan wewenang Humas Polres Lampung Utara dilakukan sesuai tahap proses humas dan terus menjaga komitmen kepercayaan masyarakat

REFERENSI

- Bhayangkara, E. (2020). *Kapolres Metro Jakarta Selatan Borong Penghargaan, Ini Deretan Prestasinya*. 10 Februari. Kapolres Metro Jakarta Selatan Borong Penghargaan, Ini Deretan Prestasinya Cutlip, S. M., Center, A. H., &

- Broom, G. M. (2006). *Effective Public Relations*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Effendy, P. (2019). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: PT. REMAJA ROSDAKARYA.
- Enterprise, J. (2012). *Instagram untuk Fotografi Digital dan Bisnis Kreatif*. Jakarta: PT. Elex MediaKomputindo.
- Gassing, B. S., & Suryanto. (2016). *Public Relations*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Iman, Mustafa. (2020). *Pengguna Instagram di Indonesia Didominasi Wanita dan Generasi Milenial*. 14 Juni. <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2020/06/14/pengguna-Instagram-di-indonesia-didominasi-wanita-dan-generasi-milenial>
- Maharani, A. C., Abdurrahman, Komunikasi, P. I., Komunikasi, F., & Telkom, U. (2020). *Strategi Public Relations PT . Telekomunikasi Indonesia Tbk (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Public Relations pada Event Undian IndiHome 2019 Telkom Regional III Jawa Barat)*. 7(2), 5146–5155.
- Munir, A. L., Multi, S. W., Syam, S., & Fransiska, A. (2019). *Fungsi Humas dalam Menjalin Hubungan di Pemerintahan Kota Bukittinggi*. 10(2), 96–105.
- Natasya, D., & Taqwaddin. (2018). *Peran Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Positif Rumah Sakit Umum Zainal Abidin*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 3(4). www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP
- Negara, K., Indonesia, R., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., & Indonesia, P. R. (2002). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002*.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: Farida Nugrahani.
- Nurtjahjani, D. F., & Trivena, S. M. (2018). *Public Relations Citra & Praktek*. Malang:
- Pryscilla, R., Wisaksono, B., Endah, A. M., Astuti, S., Studi, P., Ilmu, S., Hukum, F., & Diponegoro, U. (2016). *Upaya Penegakan Hukum Oleh Direktorat*

Reserse Narkoba Polda Metro Jaya Terhadap Penyalahgunaan Narkoba. 5, 1–19.

Poerwandari, K. (2013). *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3).

Rasyid, A., Saleh, A., Cangara, H., & Priatna, W. B. (2019). Komunikasi dalam CSR Perusahaan : Pemberdayaan Masyarakat dan Membangun Citra Positif. *MIMBAR*, 31(2), 507–518. url: <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/ilkom/index%0AVol>

Setiadi, A. (2015). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. *Jurnal Humaniora*, 16(2), 1–7. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/download/1283/1055>

Swom, S. L., & Sahida, A. R. (2018). *Strategi Humas Pemerintah Kabupaten Malang Dalammenjalin Hubungan Dengan Majalah Kanjuruhan Untuk Menyebar Informasi Kepada Masyarakat. 7(2), 61–70.*

Syahputra. (2019). *Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara Pada Kantor Biro Humas Gubernur The Role of Public Relations in Building the Image of North Sumatra Government at the Office of the Public Relations Bureau of the Governor. 8(1), 24–29.*

Siyoto, S. D., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. Soemirat, M. S., & Ardianto., D. E. (2017). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Umanailo, M. C. B. (2019). *Paradigma Konstruktivis. 96–97.* <https://doi.org/10.31219/osf.io/9ja2t>

Widhiyarti, E. (2017). Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Di SMK Palebon Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(2), 392–407