

ABSTRAK

Suatu penelitian harus memiliki tujuan yang jelas agar penelitian ini mempunyai sasaran yang tepat, adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut. Untuk menganalisis efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh Hubungan Masyarakat (Humas) Polres Tebing Tinggi dalam memanfaatkan akun Instagram @polres_tebingtinggi sebagai media untuk meningkatkan citra positif Polres di mata publik. Untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Hubungan Masyarakat (Humas) Polres Tebing Tinggi dalam menggunakan akun Instagram @polres_tebingtinggi sebagai sarana komunikasi dalam meningkatkan citra positif Polres di masyarakat dan publik. Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Bagaimana efektivitas komunikasi hubungan masyarakat (Humas) dalam penggunaan akun Instagram @polres_tebingtinggi untuk meningkatkan citra positif. Bagaimana hambatan komunikasi hubungan masyarakat (Humas) Polres Tebing Tinggi melalui akun Instagram @polres_tebingtinggi untuk meningkatkan citra positif Jenis penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif. Untuk menggali fenomena yang diangkat dalam penelitian, peneliti melakukan beberapa wawancara dengan orang-orang yang berkecimpung ataupun yang mengalami fenomena tersebut secara pribadi, hasil wawancara akan dikumpulkan dalam bentuk teks. Data tersebut akan dianalisis yang hasilnya digambarkan dan dikumpulkan dalam bentuk teks. Data tersebut akan dianalisis yang hasilnya digambarkan dan dideskripsikan. Kepolisian sebagai institusi publik memiliki tanggung jawab tidak hanya dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, tetapi juga dalam membangun citra positif melalui keterbukaan informasi dan interaksi yang baik dengan publik. Sejalan dengan perkembangan teknologi, Kepolisian Republik Indonesia, termasuk Polres Tebing Tinggi, telah memanfaatkan media sosial seperti Instagram sebagai salah satu sarana utama untuk menyampaikan informasi, melakukan edukasi, serta membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat. Humas Polres Tebing Tinggi menggunakan Instagram untuk menyebarkan berbagai informasi terkait kegiatan kepolisian, imbauan keamanan, serta pencapaian dalam menjaga ketertiban di wilayah hukum mereka. engan fitur-fitur interaktif yang ditawarkan oleh Instagram, seperti unggahan foto, video, cerita (Instagram Stories), serta fitur komentar dan pesan langsung, diharapkan komunikasi antara kepolisian dan masyarakat dapat terjalin secara lebih efektif. Berdasarkan hasil penelitian di atas, efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polres Tebing Tinggi melalui Instagram telah memberikan dampak positif terhadap citra institusi, terutama dalam hal transparansi dan keterbukaan. Namun, citra yang berlaku di masyarakat masih belum sepenuhnya selaras dengan citra yang diinginkan oleh kepolisian, sehingga perlu adanya upaya yang lebih konsisten dalam meningkatkan interaksi dan perbaikan kebijakan agar kepercayaan masyarakat dapat terus meningkat. Dengan pendekatan komunikasi yang berkelanjutan dan berbasis kebutuhan publik, citra positif Polres Tebing Tinggi dapat semakin diperkuat di masa mendatang.

Kata Kunci : Efektivitas Komunikasi, Humas Polres Tebing Tinggi, Instagram, Citra Positif.

ABSTRACT

A research study must have a clear objective to ensure that it targets the right issues. The purpose of this study is to analyze the effectiveness of communication conducted by the Public Relations (PR) division of the Tebing Tinggi Police (Polres Tebing Tinggi) in utilizing the Instagram account @polres_tebingtinggi as a medium to enhance the institution's positive image in the eyes of the public. This study also aims to identify the communication barriers faced by the PR division in using Instagram as a tool to build a positive image. Based on the background of the problem, the research questions are: How effective is the public relations communication through the @polres_tebingtinggi Instagram account in improving the positive image of the police? What are the communication barriers faced by the PR division of Polres Tebing Tinggi in utilizing Instagram to enhance the police's image? This research adopts a qualitative approach. To explore the phenomena under study, interviews were conducted with individuals directly involved or personally experiencing the issues. The results were collected and analyzed in textual form and then described narratively. As a public institution, the police have a responsibility not only to maintain public order and safety but also to build a positive image through transparent information and effective public engagement. In line with technological developments, the Indonesian National Police, including Polres Tebing Tinggi, have leveraged social media platforms such as Instagram to share information, educate the public, and build closer relationships with the community. The PR division of Polres Tebing Tinggi uses Instagram to disseminate information about police activities, security advisories, and achievements in maintaining public order. With Instagram's interactive features—such as posts, videos, stories, comments, and direct messaging—it is expected that communication between the police and the public becomes more effective. Based on the findings, communication through Instagram has positively impacted the institution's image, particularly in terms of transparency and openness. However, public perception is still not fully aligned with the desired image of the police, indicating the need for more consistent efforts in improving interaction and policies to enhance public trust. Through a continuous and public-oriented communication strategy, the positive image of Polres Tebing Tinggi can be further strengthened in the future.

Keywords: Communication Effectiveness, Public Relations, Tebing Tinggi Police, Instagram, Positive Image.