



STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLRES BOGOR SEBAGAI LAYANAN INFORMASI MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM

Nabila Rizky Erika Putri¹, Eko Hartanto², Choirul Umam³
Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Gunadarma^{1,3}
Jl. Margonda raya No 100, Depok, Jawa Barat
Akademi Komunikasi Media Radio dan TV Jakarta²
Jl. Cakung Cilincing Timur, Jakarta Timur 13950
bellaanr@gmail.com¹, ekoharta272@gmail.com²,
choirul_umam@staff.gunadarma.ac.id³

ABSTRACT

Public Relations of Bogor Police has an important role in conveying information to the public quickly and precisely through Instagram social media @humaspolresbogor. This research discusses the communication strategy of the Bogor Police Public Relations as an information service through Instagram social media. The purpose of this research is to find out how the communication strategy of the Bogor Police Public Relations in conveying information to the public through Instagram social media. This research uses a qualitative approach with a constructivism paradigm to get a picture of the views of a person under study by determining informants using purposive techniques, this research data collection is obtained through observation, interviews, and documentation. This research uses Cutlip, Center, and Broom Theory, namely: Data collection, planning, action and communication, and evaluation. The results showed that the Bogor Police Public Relations Strategy in conveying information to the public through Instagram social media by uploading content regularly, utilizing existing features on Instagram such as Reels, Instastory, and DM. The content uploaded by the Public Relations of Polres Bogor includes police activities, information needed by the community, and news of arrests. The content is made as attractive as possible by using templates and choosing words that are easily understood by various groups.

Keywords: *Bogor Police Public Relations, Instagram, Social Media, Communication Strategy*

PENDAHULUAN

Kepolisian Resor (Polres) bagian dari Kepolisian Resor Republik Indonesia (Polri) yang bertanggung jawab dalam mengawasi dan menjalankan tugas kepolisian di wilayah kabupaten atau kota yang berada di Indonesia. Polres Bogor salah satu instansi yang berada di Wilayah Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Tugas utama polres melindungi masyarakat, serta menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat dari segala perilaku

atau tindakan yang dapat merugikan masyarakat.

Humas Polres Bogor bagian dari aparat kepolisian Polres Bogor yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan informasi kepada masyarakat secara efektif di wilayah Kabupaten Bogor, Jawa Barat sehingga Humas Polres Bogor harus memastikan bahwa kegiatan serta upaya yang dilakukan Polres Bogor dapat dikomunikasikan dengan jelas kepada masyarakat. Humas Polres Bogor memiliki peran penting dalam membangun hubungan yang baik antara pihak kepolisian dengan masyarakat, serta memastikan bahwa masyarakat memiliki pemahaman yang baik terkait pihak kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah Kabupaten Bogor. Dalam menanggapi berbagai isu keamanan dan ketertiban yang ada, komunikasi merupakan hal yang sangat penting. Humas Polres Bogor harus mampu menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan cepat dan akurat guna menghindari informasi yang tidak benar di kalangan masyarakat.

Komunikasi massa merupakan bentuk komunikasi dengan menyampaikan informasi secara terbuka melalui media. Komunikasi massa menggunakan metode komunikasi satu arah. Pesan yang disampaikan tidak hanya ditujukan kepada sekelompok orang tertentu, melainkan ditujukan untuk semua orang (Rania & Diniati, 2023).

Banyaknya kebutuhan akan aspek sosial khususnya komunikasi membuat masyarakat dari berbagai kalangan saat ini telah menguasai teknologi berbasis jaringan internet yaitu media sosial. Terdapat berbagai jenis *social media* yaitu; *facebook*, *youtube*, *tiktok*, *twitter*, *instagram*, *whatsapp*, *discord*, dan lain-lain. Saat ini foto maupun video menjadi dua jenis konten yang sangat digemari oleh masyarakat luas secara global termasuk di Indonesia, sehingga menjadikan *instagram* sebagai salah satu platform sosial media terbesar saat ini.

Instagram sebuah platform yang digunakan penggunanya untuk mengambil foto, mengambil video, menerapkan filter digital, dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial, termasuk akun pribadinya. Salah satu fitur unggulan dari *instagram* ialah terdapat berbagai macam filter yang dapat diterapkan pada sebuah foto maupun video. Aplikasi *Instagram* dapat digunakan pada perangkat dengan sistem operasi; *ios* serta *android*. Aplikasi ini dapat diunduh melalui *apple app store* dan *google play*. Perkembangan media sosial saat ini membuat para penggunanya berlomba untuk menunjukkan kreativitasnya dalam bentuk foto maupun video demi terlihat eksis sehingga mendapatkan banyak *followers* (pengikut) pada akun sosial mediana. *Followers* *instagram* yaitu pengguna media sosial *instagram* yang menjadi pengikut pada akun tertentu yang menurutnya akun tersebut menarik atau bermanfaat bagi pengguna sehingga pengguna mengikuti akun tersebut dengan tujuan pengguna tidak ketinggalan unggahan atau informasi terbaru dari akun yang mereka ikuti.

Peningkatan penggunaan media sosial di kalangan masyarakat membuat Humas Polres Bogor memanfaatkan salah satu platform media sosial yaitu *Instagram* untuk

menjangkau lebih banyak audiens dalam menyampaikan informasi. Dengan menggunakan media sosial Instagram, Humas Polres Bogor dapat berinteraksi secara langsung dengan masyarakat serta menyampaikan informasi kepada pengikutnya karena aksesnya yang mudah.

**Tabel 1 Data Akun Instagram Humas Polres
Jabotabek**

	<i>Username</i>	<i>Followers</i>	Wilayah
Jakarta	polresmetrojakartapusat	19.6k	Jakarta Pusat
	humas_resjaksel	1.107	Jakarta Selatan
	humasrestrojaktim	632	Jakarta Timur
Bogor	polrestabogorkota	60.1k	Kota Bogor
	humaspolresbogor	100k	Kabupaten Bogor
Tangerang	polrestatangerang	31.6k	Kota Tangerang
	humasrestangsel	1.999	Tangerang Selatan
Bekasi	humaspolresmetrobekasi	29.8k	Kabupaten Bekasi

Keterangan data diambil oleh penulis pada tanggal 19 Maret 2024

Tabel 1 diatas, terdapat data nama pengguna (*Username*), jumlah pengikut (*Followers*), dan keterangan wilayah dari akun Instagram Humas Polres yang berada di wilayah Jabotabek. Di tengah perkembangan teknologi pada saat ini, akun Instagram dari Humas Polres Bogor telah memperoleh jumlah pengikut terbanyak yaitu 100 ribu *followers*. Dengan banyaknya pengikut pada akun instagram @humaspolresbogor, menggambarkan secara langsung bahwa Instagram memiliki jumlah pengguna yang cukup banyak sehingga semakin besar potensi yang dimiliki oleh akun @humaspolresbogor untuk memengaruhi lebih banyak pengguna Instagram dan mendapatkan perhatian yang lebih besar terhadap pesan-pesan yang disampaikan melalui akun @humaspolresbogor sehingga Humas Polres Bogor perlu membuat strategi komunikasi yang efektif.

Banyaknya pengguna media sosial Instagram yang aktif, dapat mempermudah sebuah akun untuk mendapatkan jumlah *follower* yang banyak sehingga penting bagi Humas Polres Bogor untuk mengembangkan strategi komunikasi yang sesuai dengan perilaku dari pengguna Instagram. Dengan adanya platform media sosial Instagram dapat membuat Humas Polres Bogor mencapai tujuan dan berinteraksi dengan pengikutnya dengan lebih mudah.

Menurut Syahla Zera Prasetyo, Ana Fitriana Poerana, dan Muhammad Ramdhani pada penelitian terdahulu yang berjudul Strategi Komunikasi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Karawang Melalui Media Sosial Instagram dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat. Hasil penelitian ini menemukan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Karawang dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat bertujuan agar dapat mengetahui dan memanfaatkan layanan atau informasi tersebut. Strategi komunikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan informasi yang diberikan dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Karawang untuk masyarakat khususnya di wilayah Kabupaten Karawang (Prasetyo Z et al., 2022).

Didi Pemadi dan Akhmad Habibullah pada penelitian terdahulu yang berjudul Strategi Komunikasi Humas BNN dalam Memberikan Informasi Kepada Publik. Hasil dari penelitian tersebut yaitu Humas BNN tidak menerapkan strategi komunikasi khusus dalam menyampaikan informasi kepada publik mengenai penanganan kasus yang melibatkan Pejabat Negara. Selain itu, Humas BNN tidak memiliki batasan-batasan komunikasi tertentu terkait penanganan kasus tersebut saat menyampaikan informasi kepada public (Permadi & Habibullah, 2022).

Yulia Damayanti Putri dan Moch. Armien Syifaa Sutarjo pada penelitian terdahulu yang berjudul Strategi Humas Pemerintahan Kota Bandung dalam Mengelola Media Sosial Instagram @humas_bandung. Hasil penelitian menyatakan bahwa humas pemerintahan Kota Bandung menerapkan strategi humas yang didasarkan pada teori Cutlip, Center, dan Broom. Dalam tahapan fact-finding, humas pemerintahan Kota Bandung melakukan analisis fenomena melalui tim analisis internal. Pada tahap planning, humas pemerintahan Kota Bandung membahas *content plan* Instagram dan *work plan*. Untuk tahap *Communication*, Humas Pemerintah Kota Bandung menciptakan komunikasi yang mudah dipahami oleh audiens, dan pada tahap *evaluation* Humas Pemerintah Kota Bandung menggunakan evaluasi sebagai tolak ukur keberhasilan strategi humas. Dari seluruh strategi humas yang dilakukan, humas pemerintahan Kota Bandung berhasil meraih peringkat I dalam kategori pengelolaan media sosial terbaik se-Jawa Barat melalui acara Humas Jabar Awards 2022 (Putri & Sutarjo, 2023).

Humas Polres Bogor perlu memanfaatkan potensi media sosial, untuk menjalankan fungsi komunikasinya. Tugas Humas Polres Bogor sangat bergantung pada media sosial, khususnya Instagram untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan lebih mudah. Sehingga Humas Polres Bogor memerlukan strategi komunikasi untuk mencapai tujuan publikasi informasi antara instansi dengan masyarakat.



TEORI

Teori Cutlip, Center, dan Broom diperkenalkan oleh Scott M. Cutlip, Allen H. Center, dan Glenn M. Broom. Teori ini membahas tentang *Public Relation* adalah bagian dari manajemen yang berperan penting dalam membentuk dan menjaga hubungan saling menguntungkan antara sebuah organisasi dengan masyarakat. Hubungan ini menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan dalam sebuah organisasi (Nova, 2009).

Teori Cutlip, Center, dan Broom seperti dikutip Magreza et al. (2023) menjelaskan bahwa manajemen *public relations* terdiri dari empat tahapan utama. Tahapan-tahapan ini membentuk sebuah kerangka kerja untuk menentukan langkah-langkah dalam menjalankan aktivitas *public relations*. Empat tahapan tersebut yaitu:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses analisis masalah dengan memperhatikan pandangan, sikap, dan perilaku terhadap suatu objek. Melalui pengumpulan data, suatu organisasi dapat lebih mudah mengelompokkan, menganalisis, dan memahami masalah yang dihadapi. Hasil analisis masalah didapatkan melalui pengolahan data, perbandingan, serta evaluasi.

2. Perencanaan

Perencanaan merupakan proses pengambilan keputusan dengan menyusun program-program apa saja agar tujuan suatu organisasi tercapai. Dengan adanya perencanaan, diharapkan dapat mengurangi kesalahan atau permasalahan. Perencanaan ini didasarkan pada data dan fakta yang ada. Oleh karena itu, sebuah perusahaan atau organisasi harus memiliki ide kreatif dalam merancang strategi agar dapat membantu organisasi mencapai tujuannya.

3. Aksi dan Komunikasi

Komunikasi adalah salah satu metode yang digunakan oleh seseorang untuk menyampaikan pesan. Komunikasi yang efektif dapat mendukung organisasi dalam menyampaikan pesan yang berdampak pada pencapaian tujuan. Selain itu, komunikasi juga berperan dalam membantu organisasi mengendalikan persepsi publik terhadap mereka.

4. Evaluasi

Evaluasi adalah tindakan menilai atau mengukur kegiatan yang telah dilaksanakan, dan juga merupakan proses untuk mengidentifikasi sejauh mana program yang dilaksanakan telah mencapai tujuannya. Evaluasi dilakukan untuk mendeteksi masalah yang mungkin muncul selama program berlangsung. Keberadaan evaluasi memiliki peran penting dalam mendorong perubahan sebuah organisasi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan metode yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisis informasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang terdiri dari dua aspek utama yaitu: deskripsi dan analisis. Deskripsi dalam penelitian kualitatif berarti memaparkan dan menjelaskan peristiwa, fenomena, serta situasi sosial yang menjadi objek penelitian. Sementara itu, analisis mengacu pada upaya untuk memahami dan membandingkan data yang diperoleh dari sebuah penelitian (Waruwu, 2023).

Bungin (2018) Pendekatan kualitatif memusatkan penelitian pada prinsip- prinsip dasar yang membentuk makna dari berbagai fenomena sosial dalam masyarakat. Tujuan dari penelitian kualitatif yaitu mendapatkan gambaran tentang suatu hal yang diambil dari pandangan seseorang yang diteliti. Penelitian kualitatif berfokus pada gagasan, persepsi, pendapat atau keyakinan individu yang menjadi subjek penelitian. Data yang dihasilkan dalam penelitian tidak dapat diukur atau dianalisis menggunakan angka, melainkan melalui pemahaman mendalam terhadap pengalaman dan pandangan subjek.

Paradigma Penelitian

Thomas Kuhn, paradigma merupakan cara untuk mengetahui realitas sosial yang disusun oleh cara berpikir tertentu sehingga menghasilkan pengetahuan yang spesifik. Bagi Kuhn, perbedaan paradigma dalam pengembangan pengetahuan akan menghasilkan pengetahuan yang bervariasi. Hal tersebut terjadi karena para ilmuwan memiliki cara berpikir yang berbeda dalam memahami suatu realitas, sehingga pemahaman tentang suatu realitas menjadi sangat beragam (Haryono, 2020:11)

Dedy N. Hidayat (1999) seperti dikutip Bungin (2018:241), paradigma ilmu komunikasi berdasarkan metodologi penelitiannya mengacu pada pemikiran Guba. Dalam hal ini, terdapat tiga paradigma yaitu: (1) paradigma klasik (*classical paradigm*), (2) paradigma kritis (*critical paradigm*), dan (3) paradigma konstruktivisme

(*constructivism paradigm*). Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme merupakan paradigma yang melihat kebenaran realitas sosial sebagai hasil konstruksi sosial yang bersifat relatif.

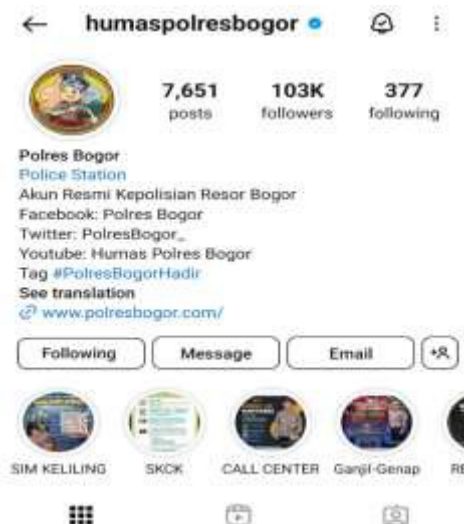
Penelitian ini menggunakan teknik purposive. Teknik purposive merupakan pengambilan sumber data dengan menggunakan pertimbangan tertentu untuk memilih informan yang dianggap lebih tahu tentang hal yang diharapkan (Sugiyono, 2012: 54). Informan pada penelitian ini dipilih secara sengaja untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait dengan masalah pada penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti memilih informan yang memenuhi kriteria khusus yang ditetapkan untuk menentukan informan yang sesuai. Kriteria tersebut yaitu:

1. Kepala Seksi Humas Polres Bogor.
2. Anggota Humas Polres Bogor.
3. Pengguna aktif media sosial Instagram yang mengikuti akun Instagram @humaspolresbogor dan merupakan penduduk kabupaten bogor.

HASIL DAN DISKUSI

Gambaran Umum Instagram Humas Polres Bogor

Humas Polres Bogor menggunakan instagram untuk melibatkan aktivitas publikasi informasi serta memberikan konten edukasi tentang peraturan yang harus dipatuhi oleh masyarakat, seperti peraturan lalu lintas dan keamanan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan membentuk citra baik bagi Polres Bogor.



Gambar 1 Akun Instagram @humaspolresbogor

Dalam media sosial instagram, banyak sekali konten kreator yang membagikan informasi bermanfaat bagi para pengguna platform tersebut. Salah satu contohnya yaitu akun instagram @humaspolresbogor yang telah terverifikasi oleh

Instagram. Akun tersebut merupakan salah satu akun layanan informasi yang membagikan konten berisikan informasi- informasi bermanfaat bagi para para pengikutnya, khususnya masyarakat Kabupaten Bogor. selain itu akun @humaspolresbogor juga membagikan kegiatan yang dilakukan Polres Bogor. Akun instagram tersebut memiliki 103.000 pengikut dan 7.650 unggahan.

Instagram memiliki peran penting dalam meningkatkan layanan informasi bagi Humas Polres Bogor. Akun media sosial Instagram @humaspolresbogor berfungsi sebagai saluran komunikasi yang digunakan oleh Polres Bogor untuk menyampaikan himbauan informasi penting kepada masyarakat luas, seperti mengunggah kegiatan kepolisian Polres Bogor dan melakukan *press release*. Selain itu, dengan akun media sosial Instagram @humaspolresbogor dapat membantu Polres bogor mananggapi isu negatif yang ada.

Akun Instagram @humaspolresbogor memanfaatkan berbagai fitur yang ada di instagram seperti *instastory*, *Reels*, dan DM. Instastory digunakan untuk memberikan informasi secara cepat dan satu arah mengenai berbagai informasi singkat, *Reels* berfungsi untuk menyampaikan informasi mendalam tentang kegiatan Polres Bogor, pelayanan publik, serta kasus-kasus yang sedang viral dikemas dalam bentuk video seperti aktivitas kepolisian atau penangkapan yang dilakukan oleh kepolisian. *Direct Message* (DM) digunakan untuk komunikasi dua arah dengan masyarakat, khususnya dalam menanggapi pertanyaan atau laporan yang ada dengan tujuan memastikan masyarakat mendapatkan jawaban dengan cepat dan akurat. Ketiga fitur tersebut memiliki peran penting dalam menyebarkan informasi dan berinteraksi secara langsung antara Polres Bogor dengan masyarakat.

Konten Instagram Humas Polres Bogor

Media sosial Instagram merupakan platform yang digunakan untuk mengunggah segala hal dalam bentuk foto maupun video. Konten yang menarik akan lebih mudah memperoleh banyak *like* dari berbagai pengguna media sosial Instagram, selain itu dengan pemilihan konten yang tepat maka pesan yang disampaikan akan lebih mudah diterima oleh para pengguna media sosial Instagram. Maka dari itu, Humas Polres Bogor melakukan pemilihan konten agar konten yang diunggah semakin menarik.

Strategi komunikasi Humas Polres Bogor dalam memilih konten untuk akun media sosial Instagramnya berdasarkan kejadian-kejadian yang sedang viral dan kejadian penting yang mengharuskan masyarakat Kabupaten Bogor mengetahui kejadian tersebut. Konten yang diunggah biasanya dari kegiatan-kegiatan positif yang dilakukan oleh Polres Bogor. Sebelum diunggah, konten tersebut harus mendapatkan persetujuan melalui Kasi Humas Polres Bogor.



Gambar 2 Feeds Instagram Humas Polres Bogor

Humas Polres Bogor memposting konten yang dibuat menarik dengan menggunakan *template* sehingga tampilan pada Instagramnya terlihat lebih rapih dan bervariasi. Akun Instagram @humaspolresbogor memposting sebuah konten setiap hari, sehingga Instagram tersebut tetap terlihat aktif. Konten yang diunggah oleh akun Instagram @humaspolresbogor beragam, seperti postingan tentang berita penangkapan, tata cara membuat SIM, SKCK, informasi ganjil-genap, memperingati hari-hari nasional, hingga dokumentasi kegiatan kepolisian yang dilakukan oleh Polres Bogor dan lain-lain.



Gambar 3 Reels Instagram Humas Polres Bogor

Instagram Humas Polres Bogor memanfaatkan fitur *Reels* untuk mengunggah konten dalam bentuk video. Konten tersebut berisi tentang dokumentasi kegiatan yang dilakukan oleh kepolisian Polres Bogor dan dokumentasi penangkapan pada sebuah kasus yang terjadi di Wilayah Kabupaten Bogor.



Gambar 4 Highlight Instagram Humas Polres Bogor

Humas Polres Bogor menggunakan fitur *highlight* yang digunakan untuk menyimpan informasi yang dapat memudahkan pengikutnya untuk mendapatkan informasi. *Highlight* tersebut dibuat berdasarkan isi dari kontennya seperti:

1. SIM KELILING: Berisi tentang jadwal pelayanan SIM Keliling beserta lokasi diadakan SIM keliling tersebut dan syarat-syaratnya.
2. SKCK: Berisikan tata cara pembuatan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) secara online maupun langsung.
3. *CALL CENTER*: Berisi tentang nomor layanan kepolisian seperti 110 / 0812-1280-5587 dan beberapa *username* media sosial Polres Bogor.
4. Ganjil-Genap: Berisi jadwal pemberlakuan ganjil-genap yang dilaksanakan pada jalur Puncak Bogor.
5. RESKRIM: Berisi tentang informasi hukuman pidana jika melakukan kejahatan siber dan mencantumkan nomor yang digunakan untuk melayani aduan kriminal.
6. PODCAST SI TEGAR: Berisi tentang cuplikan podcast Si Tegar yang dilakukan oleh pihak Polres Bogor dan diunggah pada akun YouTube Humas Polres Bogor.
7. TIM RAMBO: Berisi tentang informasi konten yang diunggah pada akun YouTube *Rain City Police Film*. Konten tersebut berisikan dokumentasi Polres Bogor saat melakukan patroli di jalan.
8. SIM: Berisikan syarat umum dalam kepemilikan SIM.

Pemilihan isi konten yang diunggah oleh Humas Polres Bogor meliputi kegiatan Polres Bogor, tindakan yang dilakukan Polres Bogor, serta informasi dari kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk foto maupun video pada akun Instagram Humas Polres Bogor. Konten yang diunggggah oleh Humas Polres Bogor terbilang sangat baik bagi pengikutnya karena telah memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan pemilihan kata-kata yang cukup jelas, mudah dipahami oleh berbagai kalangan dan pemilihan gambar atau video yang tepat, membuat masyarakat tertarik dengan konten yang diunggah oleh Humas Polres Bogor.

Pesan yang Diterima Pengikut Akun Instagram @humaspolresbogor

Pengikut atau *followers* dari akun Instagram @humaspolresbogor sering melihat konten

yang di unggah oleh akun Humas Polres Bogor, seperti konten informasi atau edukasi keamanan yang ditujukan untuk masyarakat khususnya Kabupaten Bogor. Menurut pengikutnya, akun Instagram @humaspolresbogor cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi dengan akses yang mudah melalui media sosial, karena akun @humaspolresbogor telah memberikan konten tentang informasi dan edukasi keamanan seperti gambaran secara langsung tentang keamanan kendaraan atau bahkan saat berkendara dengan melihat unggahan CCTV yang dianggap sebagai testimoni.

Analisis melalui Teori Cutlip, Center, dan Broom

Teori Cutlip, Center, dan Broom menjelaskan bahwa Humas merupakan fungsi manajemen yang bertujuan untuk menciptakan serta memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publik atau masyarakat, sehingga memberikan dampak positif pada keberhasilan suatu organisasi. Humas Polres Bogor menerapkan empat tahapan yang dikemukakan oleh Cutlip, Center, dan Broom yaitu:

1. Pengumpulan Data

Humas Polres Bogor melakukan pengelolaan akun media sosial Instagram @humaspolresbogor dengan memilih konten untuk akun media sosial Instagramnya didasarkan pada kejadian-kejadian yang sedang viral dan kejadian penting yang mengharuskan masyarakat Kabupaten Bogor mengetahui kejadian tersebut. Konten yang diunggah biasanya berasal dari kegiatan-kegiatan positif yang dilakukan oleh Polres Bogor, dan sebelum diunggah, konten tersebut harus mendapatkan persetujuan melalui Kasi Humas Polres Bogor.

2. Perencanaan

Strategi komunikasi Humas Polres Bogor dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial Instagram @humaspolresbogor dengan cara mengunggah konten secara rutin. Konten yang akan diunggah dibuat semenarik mungkin dengan menggunakan template dan pemilihan kata-kata yang mudah dimengerti oleh berbagai kalangan sehingga informasi-informasi penting yang disampaikan terkesan lebih menarik.

3. Aksi dan Komunikasi

Humas Polres Bogor memiliki peran penting terhadap berlangsungnya komunikasi antara Polres Bogor dengan masyarakat. Akun media sosial Instagram

@humaspolresbogor berfungsi sebagai saluran komunikasi yang digunakan oleh Polres Bogor untuk menyampaikan himbauan informasi penting kepada masyarakat luas, seperti mengunggah kegiatan kepolisian Polres Bogor dan melakukan press release. Selain itu, Humas Polres Bogor juga memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi Instagram, seperti *instastory*, *Reels*, dan DM. *Instastory* digunakan untuk memberikan informasi secara cepat dan satu arah mengenai berbagai informasi singkat, *Reels* berfungsi untuk menyampaikan informasi mendalam tentang kegiatan Polres Bogor, pelayanan publik, serta kasus-kasus yang sedang viral dikemas dalam bentuk video, dan *Direct Message* (DM) digunakan untuk komunikasi dua arah dengan masyarakat, khususnya dalam menanggapi pertanyaan atau laporan yang ada dengan tujuan memastikan masyarakat mendapatkan jawaban dengan cepat dan akurat.

4. Evaluasi

Proses evaluasi hasil strategi komunikasi di Humas Polres Bogor melibatkan Anggota Humas Polres Bogor untuk melakukan pemantauan dan melaporkan suatu informasi atau berita kepada Kasi Humas untuk ditindaklanjuti. Kemudian, Kasi Humas Polres Bogor mengirimkan laporan harian ke Polda Jabar dengan pengawasan dari Divisi Humas Mabes Polri. Hasil evaluasi konten yang dihasilkan dilakukan secara kolaboratif dengan pimpinan untuk memastikan kualitas informasi yang disampaikan.

Strategi Komunikasi Humas Polres Bogor di Media Sosial Instagram

Strategi komunikasi bagi Humas Polres Bogor merupakan rencana yang melibatkan komunikator, pesan, media, dan komunikan untuk mencapai tujuan dari Humas Polres Bogor yaitu memberikan informasi kepada masyarakat Kabupaten Bogor dengan mudah melalui media sosial. Strategi ini didasarkan pada petunjuk serta arahan dari Bidhumas Polda Jabar dan Divisi Humas Mabes Polri. Selain itu, Humas Polres Bogor mengunggah konten dengan memantau hal apa saja yang disukai masyarakat untuk mencari ide konten Instagramnya. Tujuan utama dari penggunaan Instagram oleh Humas Polres Bogor yaitu untuk membangun hubungan baik antara Polres Bogor dengan masyarakat Kabupaten Bogor dengan menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Keberhasilan dari strategi komunikasi yang dilakukan Humas Polres Bogor melalui media sosial Instagram, diambil dari sudut pandang para pengikutnya yang mengatakan bahwa akun Instagram @humaspolresbogor memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat, mempermudah pelaporan kejadian kriminal yang terjadi di wilayah Kabupaten Bogor, dan memberikan informasi seputar tata cara pembuatan SIM baik itu secara online maupun langsung dan SKCK. Hal ini menunjukkan bahwa rencana atau tujuan utama Humas Polres menggunakan media sosial Instagram agar masyarakat mendapatkan informasi dengan mudah telah dinilai berhasil oleh para

pengikutnya karena memberikan manfaat secara langsung kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian yang berjudul Strategi Komunikasi Humas Polres Bogor sebagai Layanan Informasi melalui Media Sosial Instagram dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi Humas Polres Bogor dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial Instagram dengan cara mengunggah konten secara rutin. Selain itu, Humas Polres Bogor juga memanfaatkan fitur-fitur yang ada di Instagram seperti *Reels*, *Instastory*, dan *DM*. Konten yang diunggah oleh Humas Polres Bogor seperti kegiatan kepolisian, informasi yang dibutuhkan masyarakat, dan berita penangkapan. Konten tersebut dibuat semenarik mungkin dengan menggunakan template dan pemilihan kata-kata yang mudah dimengerti oleh berbagai kalangan. Unggahan pada akun Instagram @humaspolresbogor berlandaskan petunjuk dari Bidhumas Polda Jabar dan Divisi Humas Mabes Polri. Keberhasilan dari strategi komunikasi yang digunakan oleh Humas Polres Bogor terlihat dari feedback pengikut Instagram @humaspolresbogor yang menyatakan bahwa akun tersebut mempermudah pelaporan kejadian, serta memberikan berbagai informasi bermanfaat seperti tata cara pembuatan SIM, SKCK, dan informasi Razia lalu lintas. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan dari strategi yang dilakukan oleh akun Instagram @humaspolresbogor sebagai layanan informasi melalui media sosial telah berhasil dan memberikan manfaat kepada masyarakat.

REFERENSI

- Bungin, B. (2018). *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Kencana Prenadamedia.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. CV Jejak, Anggota IKAPI.
- Magreza, A. R., Sadono, T. P., & Pratiwi, N. M. I. (2023). *Strategi Public Relations Pt. Dana Purna Investama Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan*. 1–8.
- Nova, F. (2009). *Crisis public relations bagaimana PR menangani krisis perusahaan*. Grasindo.
- Permadi, D., & Habibullah, A. (2022). Strategi Komunikasi Humas BNN Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 5(1), 150–162. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v5i1.1901>
- Prasetyo Z, S., Poerana A, F., & Ramdhani M. (2022). Strategi Komunikasi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Karawang Melalui Media Sosial Instagram dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu*



Volume 14 No. 2 September 2024

ISSN 2085-2428
e ISSN 2721-7809

Jurnal Ilmu Komunikasi



Pengetahuan Sosial, 9(9), 3539–3546.

Putri, Y. D., & Sutarjo, M. A. S. (2023). Strategi Humas Pemerintahan Kota Bandung dalam Mengelola Media Sosial Instagram @humas_bandung. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(5), 3198–3205.

<https://doi.org/10.54371/jiip.v6i5.1587>

Rania, R., & Diniati, A. (2023). Analisis Strategi Humas Diskominfo Kota Bogor Dalam Mengelola Media Sosial Instagram @Kominfobogor. *Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora (KAGANGA)*, 6(1), 291–302.

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. ALFABETA.

Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.