

**Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram dalam
Meningkatkan Citra Kepolisian Polsek Delitua**

**(Diajukan Kepada fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera
Utara untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi S.I.Kom)**

SKRIPSI

OLEH

MAULANA AKBAR GINTING

0105172152

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI



**FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

2021

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan *Munqasah*
Lamp : 1 (buah) Skripsi Penelitian

Kepada

Yth. Dekan
Cq. Ketua Prodi Ilmu
Komunikasi Fakultas Ilmu
Sosial
UIN Sumatera Utara
Medan Di Medan
Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa proposal skripsi saudara :

Nama : Maulana Akbar Ginting

NIM 0105172152

Judul Skripsi : **"Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Citra Kepolisian Polsek Delitua"**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ilmu Sosial Jurusan/Program Studi Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Srata Satu.

Dengan ini kami mengharap agar Skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera di *Munqassahkan*. Atas perhatian kami ucapkan terimakasih.

Medan, 07 Juli 2021

Pembimbing I



M. Yoserizal Saragih, S.Ag, M.I.Kom
M.HumNIDN. 201306 7301

Pembimbing II



Dra. Laila Rohani,
NIDN.2016096401

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**SKRIPSI YANG BERJUDUL : “Efektivitas Penggunaan Media Sosial
Instagram Dalam Meningkatkan Citra Kepolisian Polsek Delitua”.**

Atas nama Maulana Akbar Ginting (0105172152) Program Studi Ilmu Komunikasi telah dimunaqasyahkan pada sidang Munaqasah Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan Pada Tanggal : 18 Agustus 2021.

Skripsi ini telah di terima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjaan Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada program studi Ilmu Komunikasi.

Medan, 18 Agustus 2021

Ketua Sidang Munaqasah



Dr. Muhammad Alfikri, S.Sos, M.Si
NIDN. 2023038301

Sekretaris Sidang Munaqasah



Dr. Solihah Titin Sumanti, M.A
NIDN. 2013067301

Pembimbing Skripsi I



M. Yoserizal Saragih, S.Ag, M.I.Kom
NIDN. 201306 7301

Pembimbing Skripsi II



Dra. Laila Rohani, M.Hum
NIDN. 2016096401

Penguji I



Dr. Muhammad Husni Ritonga, MA
NIDN. 2015027503

Penguji II



Dr. Anang Azhar MA
NIDN.0104107401

Medan, 18 Agustus 2022
Mengetahui, Dekan FIS UINSU

Dr. Maraimbang, M.A
NIDN. 2029066903



ABSTRAK

Nama : Maulana Akbar Ginting
 NIM : 0105172152
 Judul : Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Citra Kepolisian Polsek Delitua.
 Pembimbing I : M. Yoserizal Saragih S.Ag, M.I.Kom
 Pembimbing II : Dra. Laila Rohani M.Hum
 Tempat, tanggal lahir : Delitua, 04 Agustus 1999
 No. Hp : 082370829040
 Email : maulana.uinsu2017@gmail.com

KATA KUNCI : Efektivitas, Media Sosial, Citra

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan media sosial instagram dalam membangun citra kepolisian Polsek Delitua. Teori yang di gunakan dalam penelitian ini adalah teori Komunikasi, Humas pemerintahan, efektivitas, teori media baru dan media sosial. Subjek dari penelitian ini yaitu Personil Polisi Polsek Delitua yang Mengelola Instagram Polsek delitua dan 5 orang Pengikut Instgaram Polsek Delitua. Dengan tanggal penelitian terhitung mulai 09 Juni 2021 - 23 Juni 2021. Metode yang di lakukan dalam penelitian ini yaitu Metode Kualitatif dengan In-depth Interview (wawancara mendalam). Teknis analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif yang bersifat deskriptif.

Melalui media sosial instagram banyaknya masyarakat yang menjadikan media sosial tersebut sebagai bahan pengaduan jika masyarakat mengalami tindakan kriminal. Dan juga Pengikut instagram Polsek Delitua meningkat Setiap tahun sejak 2016 sampai sekarang yang berjumlah 2.573 Pengikut.

Diketahui Pembimbing 1

M. Yoserizal Saragih S.Ag, M.I.Kom
NIDN. 201306 7301

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga saya mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Saya menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat berhasil tanpa adanya dukungan doa, bantuan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih tiada batas kepada kedua orangtua saya Rahmad Nur Hidayat Ginting dan Rohanna Br Purba atas kasih sayang, bimbingan, dan perhatian dalam segala hal sehingga saya mampu menyelesaikan Strata-1 tepat pada waktunya. Terimakasih atas doa dan restu yang selalu diberikan kepada saya dalam menggapai mimpi dan cita-cita. Selain itu saya juga berterima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Maraimbang, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, beserta seluruh jajarannya.
2. Bapak Dr. Muhammad Al Fikri, M.Si selaku Ketua Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Solihah Titin Sumanti, MA selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak M.Yoserizal Saragih, S.Ag, M.I.Kom Selaku Dosen Pembimbing saya. Terimakasih kepada beliau yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu selama pengerjaan skripsi ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Ibu Dra Laila Rohani, M.Hum Selaku Dosen Pembimbing saya. Terimakasih kepada beliau yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu selama pengerjaan skripsi ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

6. Seluruh dosen dan staf pengajar yang telah mendidik dan membimbing saya mulai dari awal semester hingga saya menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Para Infoman dalam penelitian ini yaitu Ibu Bripka Anggita Pratiwi, Bapak M. Fadly Fadillah. S,STP dan Ibu Rizki Dayanthi S.Pd terima kasih untuk waktu, tenaga dan pemikiran yang diberikan.
8. Untuk para sahabat-sahabat saya di kampus Team Kick Ass Naufhal Nabhan, Muhammad Suheri dan terima kasih atas dukungan dan bantuan yang diberikan selama dalam proses pengerjaan skripsi ini. yang sedang berjuang bersama, Mari wisuda bersama!
9. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2017 di Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Sumatera Islam Negeri Utara, terima kasih untuk semua jenis dukungan dan bantuan yang telah diberikan dalam membagi ilmu dan informasi.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas dan melimpahkan rahmat serta karunia-Nya atas semua dukungan dan bantuan yang telah diberikan. Saya juga menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan dan ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saya dengan segala kerendahan hati mengharapkan segala masukan, saran dan kritik yang membangun dari semua pihak guna menyempurnakan skripsi ini serta menambah pengetahuan dan pengalaman saya. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran bagi para pembaca untuk ke depannya.

Medan, 22 Juli 2021

Maulana Akbar Ginting

Nim 0105172152

PEDOMAN TRANSLITERASI

Rumusan Pedoman Transliterasi Arab-Latin

Hal-hal yang dirumuskan secara konkrit dalam pedoman Transliterasi Arab-Latin Meliput:

1. Konsonan
2. Vokal (tunggal dan rangkap)
3. *Maddah*
4. *Ta Marbutah*
5. *Syaddah*
6. Kata Sandang (di depan huruf *syamsiah* dan *qamariah*)
7. Hamzah
8. Penulisan kata
9. Huruf Kapital
10. Tajwid

Berikut ini penjelasan secara beruntun:

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
PEDOMAN LITERAS	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. BATASAN MASALAH.....	4
C. IDENTIFIKASI MASALAH	4
D. RUMUSAN MASALAH.....	5
E. TUJUAN PENELITIAN	5
F. MANFAAT PENELITIAN.....	5
BAB II : TINJAUAN TEORI.....	6
A. KOMUNIKASI	6
1. Pengertian Komunikasi	6
2. Proses Komunikasi	6
3. Perspektif Komunikasi dalam Islam.....	10
B. HUBUNGAN MASYARAKAT	16
1. Pengertian Hubungan Masyarakat.....	16
2. Humas Pemerintahan	17
C. CITRA	19
1. Pengertian Citra	19

2. Indikator Penilaian Citra	20
D. EFEKTIVITAS.....	22
1. Konsep Efektivitas.....	22
E. MEDIA BARU.....	24
1. Pengetian Teori Media Baru	24
2. Karakteristik Teori Media Baru.....	26
F. MEDIA SOSIAL INSTAGRAM	28
1. Apa Itu Media Sosial Instagram	28
G. KAJIAN TERDAHULU.....	31

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	34
B. Waktu dan tempat Penelitian	34
C. Subjek Penelitian.....	35
D. Sumber Data	35
E. Instrumen Penelitian	36
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisi Data.....	38
H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	40

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN..... 42

A. DESKRIPSI TEMPAT PENELITIAN	42
1. Gambaran Instansi	42
2. Visi & Misi Polsek Delitua	42
3. Logo Instansi Polsek Delitua	43
4. Struktur Polsek Delitua	44
B. PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH.....	45
1. Profil Informan	46
C. HASIL WAWANCARA DAN OBSERVASI.....	49

1. Hasil Wawancara Pihak Kepolisian	49
2. Hasil Wawancara Kepada Followers.....	54
D. PEMBAHASAN	61
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. KESIMPULAN	68
B. SARAN	68
1. SARAN PENELITI SECARA UMUM.....	69
2. SARAN PENELITI DALAM KAITAN AKADEMIS	69
3. SARAN PENELITI DALAM KAITAN PRAKTIS.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN – LAMPIRAN	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	2
Gambar 3.1	41
Gambar 4.1.....	43
Gambar 4.2.....	44

BAB I

PENDAHULUAN

A.LATAR BELAKANG

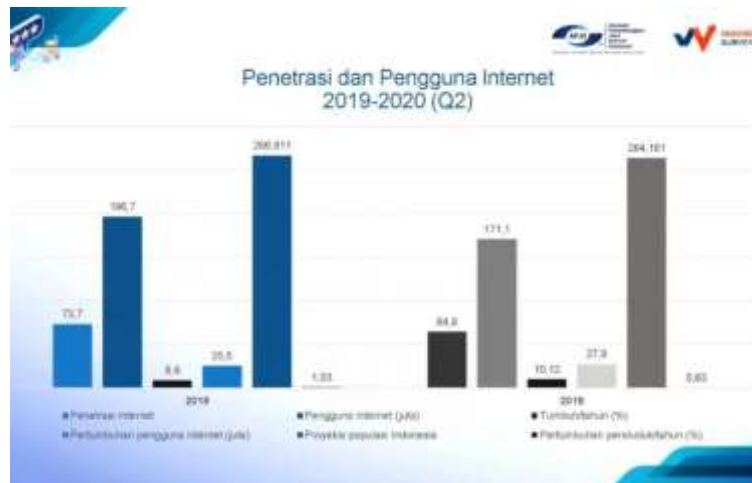
Di era globalisasi saat ini, hal itu berdampak pada pesatnya perkembangan teknologi digital yang ditandai dengan arus informasi dan komunikasi yang semakin meningkat. Masyarakat informasi adalah salah satu persyaratan terpenting untuk meningkatkan pengetahuan. Salah satu cara yang dapat Anda gunakan untuk mendapatkan informasi yang Anda butuhkan adalah dengan banyak melakukan keterbukaan informasi kepada publik. Keterbukaan informasi publik khususnya untuk layanan informasi publik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memenuhi kebutuhan akan pelayanan informasi publik melalui media. Berbagai media seolah menjadi mediator yang dapat mendorong penyebaran informasi. Oleh karena itu, kami menggunakan internet untuk memfasilitasi kegiatan komunikasi. Dengan adanya internet saat ini, pengguna dapat dengan mudah mengakses internet kapanpun dan dimanapun.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) kembali mengumumkan hasil penetrasi pengguna Internet secara umum di Indonesia. Berdasarkan hasil perkembangan pengguna Internet di Indonesia tahun 2019-2020, jumlah pengguna Internet di Indonesia saat ini mencapai 196,7 juta, dengan tingkat penggunaan 73,3% dari total penduduk. 266,9 juta. Jumlah pengguna internet meningkat signifikan dibandingkan hasil publik pada tahun 2018 yang mencapai 171,1 juta pengguna internet dengan tingkat penggunaan 64,8%

Gambar 1.1

Data penggunaan internet 2020



Sumber <https://www.beritasatu.com/digital/696577/apjii-pengguna-internet-di-indonesia-capai-1967-juta> di akses pada tanggal 24 maret 2021

Berdasarkan data di atas, Anda dapat melihat bahwa hal itu mempengaruhi segala sesuatu secara tidak langsung, termasuk periklanan dan perkembangan bisnis. Teknologi internet tidak memungkinkan adanya kontak langsung dengan publik, aktivitas humas dapat berkomunikasi dengan publik (Hidayat 2014: 94). Saat ini, banyak perusahaan yang menggunakan teknologi internet untuk mempromosikan aktivitas kehumasan melalui dunia maya atau promosi digital.

Bukan hanya bisnis yang menggunakan teknologi internet untuk memfasilitasi aktivitas kehumasan. Namun, Humas Pemerintah (Humas) menggunakan teknologi internet sebagai perantara antara pemerintah dan masyarakat umum untuk menyediakan informasi kepada publik

Sebagai bentuk keterbukaan informasi, Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik No. 14 ditetapkan sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk melindungi dan menjamin hak privasi masyarakat. Berbagai informasi publik (Sari,

2012: 95). Adanya undang-undang ini memungkinkan pemerintah untuk menjalankan berbagai hak kehumasan, khususnya promosi kepolisian Delitua.

Untuk melakukan memberikan informasi terbaru melalui media pihak Polsek Delitua membentuk tim yang di sebut Humas Polsek Delitua. Pihak kepolisian yaitu tim Humas Polsek delitua selalu memberikan informasi terupdate tentang kegiatan kegiatan yang terjadi di lingkungan polsek Delitua.

Hal tersebut mendorong tim humas Polsek Delitua memposting informasi secara publik menggunakan teknologi internet melalui jejaring sosial Instagram. Jejaring sosial Instagram memungkinkan polisi berperan sebagai jembatan antara polisi dan masyarakat, khususnya melalui instagram Humas Polrek Delitua, menyebarkan informasi tentang kegiatan, program dan kebijakan pemerintah, dengan merespon dan menampung aspirasi masyarakat. Bisa membangun kepercayaan publik untuk mempertahankan citra dan reputasi polsek Delitua.

Instagram menyediakan ruang melalui jejaring sosial di mana masyarakat dapat melacak aktivitas sehari-hari kepolisian Delitua. Menurut Bill Canton of Sukatendel (1990) citra adalah kesan, sensasi dan kesan orang-orang terhadap perusahaan. Kesan yang dibuat dengan sengaja dari suatu objek, orang, atau organisasi. Perubahan gambar relatif lama, tetapi Anda dapat mengetahui gambar, memperbaikinya, dan mengukurnya. Singkatnya, masyarakat dapat menyadari bahwa mereka telah melakukan kegiatan-kegiatan tersebut untuk membangun citra positif bagi masyarakat. Oleh karena itu, tidak mudah untuk membangun citra positif yang sangat diinginkan masyarakat, dan juga terdapat persepsi masyarakat terhadap citra polisi.

Instagram adalah salah satu media terpopuler saat ini. Instagram menawarkan banyak fitur foto dan video kepada pengguna lain. Selain itu, foto dan video nantinya bisa berkomunikasi dengan pengguna lain di bagian komentar. Kolom komentar memungkinkan pengikut Instagram untuk mengomentari foto dan video yang

diunduh. Secara khusus, pengikut jejaring sosial Instagram polsek Delitua dapat dengan mudah dan cepat diakses oleh siapa saja. Melalui media sosial Anda dapat memberikan komentar atau komentar kepada semua pengguna Instagram yang mengikuti media sosial Instagram polsek Delitua.

Setiap foto dan video yang diposting dapat dijelaskan menggunakan teks. Selain itu, jangan lupa untuk menggunakan hashtag khusus agar pengguna Instagram lain dapat dengan mudah menemukannya. Per 25 Maret 2021, akun media sosial @polsekdelitua memiliki 2.415 pengikut, diikuti oleh penduduk Delitua dan lembaga hubungan masyarakat setempat lainnya.

Mengingat pentingnya citra Polri, maka penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas penggunaan Instagram, jejaring sosial untuk meningkatkan citra Polsek Delitua dengan menggunakan akun media sosial instagram. Instagram merupakan salah satu bentuk keterbukaan informasi yang dilaksanakan oleh lembaga kehumasan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dan memberikan citra positif kepada masyarakat.

B. BATASAN MASALAH

Untuk membatasi penelitian ini agar tidak jauh dari tujuan penelitian, maka peneliti perlu membuat batasan masalah agar lebih spesifik dan jelas. Adapun batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini yaitu Efektivitas pembentukan citra kepolisian delitua melalui Media sosial Instagram.

C. IDENTIFIKASI MASALAH

Identifikasi masalah merupakan beberapa aspek permasalahan yang timbul sehubungan dengan tema, topik, judul penelitian. Untuk dapat mengidentifikasi masalah dengan baik, untuk itu peneliti harus terlebih dahulu melakukan studi pendahuluan ke objek yang di teliti, melakukan observasi dan melakukan wawancara kepada sumber

data, sehingga semua masalah dapat di atasi. Adapun identifiaksi masalah pada penelitian ini adalah bagaimana Polsek Deli Tua dalam meningkatkan Citra.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka rumusan masalah yaitu: Bagaimana efektif penggunaan media sosial instagram yang di lakukan oleh tim humas polsek delitua dalam meningkatkan citra?

E. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Efektivitas penggunaan media sosial instagram dalam meningkatkan citra kepolisian polsek Delitua.

F. MANFAAT PENELITIAN

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi perkembangan ilmu komunikasi di bidang hubungan masyarakat.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada divisi hubungan masyarakat di instansi kepolisian khususnya Polsek delitua.

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi sebagai anggota masyarakat merupakan faktor penting dalam kehidupan manusia. Komunikasi memungkinkan manusia untuk saling mengetahui informasi, ide dan pemikiran, pengetahuan, konsep, dan objek lain sebagai pembawa pesan (pengirim), komunikator) dan penerima pesan (komunikator). dan komunikasi merupakan suatu cara yang digunakan masyarakat untuk bertukar informasi antara satu dengan yang lain.

Ada banyak definisi yang diberikan oleh para ahli dari berbagai sudut pandang. Menurut Everett M. Rogers (dalam Mulyana, 2010: 69), komunikasi adalah proses dimana ide-ide untuk mengubah perilaku disampaikan dari satu sumber ke satu atau lebih penerima. Di sisi lain, menurut Raymond S. Ross, (dalam Mulyana, 2010: 69) komunikasi (niat) adalah proses pengklasifikasian, pemilihan dan pemindahan simbol sedemikian rupa sehingga pendengar menghasilkan makna. Orang tersebut adalah sebuah komunikasi yang rencana.

2. Proses Komunikasi

Harold D. Laswell (dalam Uchjana, 1993 : 301), mengemukakan bahwa dalam proses komunikasi ada hal - hal yang harus ddapat menjawab pertanyaan “who say what, in which channel to whom and with what effect” yaitu :

- a. Who (siapa), berarti siapa yang akan menjadi komunikator.
- b. Say what (apa yang dikatakan), berarti adanya makna dalam penyampaian pesan yang harus dilaksanakan.

c. In wich channel (saluran yang dipakai), saluran media apa yang dipakai dalam sebuah proses komunikasi yaitu dengan langsung atau tatap muka.

d. To whom (kepada siapa), yang di maksud di sini siapa sasaran komunikasi itu.

e. With what effect (efek yang timbul), bagaimana efek yang di timbulkan setelah penyampaian pesan itu di lakukan.

Menurut Joseph de Vito, K Sereno dan Erika Vora yang menilai faktor lingkungan merupakan unsur yang penting dalam mendukung terjadinya proses komunikasi.

a. Sumber (Source)

Semua peristiwa komunikasi termasuk sumber yang merupakan pencipta atau pengirim informasi. Untuk komunikasi orang ke orang, sumbernya bisa satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok seperti partai, organisasi, dan instansi. Sumber sering disebut dalam bahasa Inggris sebagai pengirim, pengirim atau sumber, pengirim atau pengkodean.

b. Pesan (Message)

Pesan yang direferensikan selama komunikasi adalah apa yang dikirim pengirim ke penerima. Pesan dapat dikirim langsung atau melalui media. Konten dapat berupa sains, hiburan, informasi, nasihat, dan publisitas. Dalam bahasa Inggris, pesan sering kali diterjemahkan menjadi pesan, konten, atau informasi.

c. Media (Channel)

Media yang disebutkan di sini adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumbernya ke penerimanya. Ada beberapa ulasan di saluran dan media. Beberapa orang berpikir bahwa cara dapat memiliki banyak bentuk.

Misalnya, dalam hubungan interpersonal, sensasi dianggap sebagai alat komunikasi. Di media, media adalah alat yang memungkinkan penerima terhubung ke open source, yang dapat dilihat, dibaca, dan didengarkan oleh siapa saja. Media dapat dibedakan menjadi media cetak dan media elektronik. Media cetak seperti koran, majalah, buku, leaflet, pamflet, stiker, buletin, leaflet, poster dan spanduk. Media elektronik termasuk radio, film, televisi, VCR, komputer, kartu elektronik dan kaset audio.

d. Penerima (Receiver)

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim dari pengirim. Penerima mungkin bisa lebih dari satu orang dalam bentuk grup, organisasi, atau negara. Penerima dapat disebut dalam berbagai istilah seperti target pelanggan, komunikator, dll. Dalam proses komunikasi dipahami bahwa kehadiran penerima adalah hasil dari sumbernya. Jika tidak ada sumber, tidak ada penerima. Penerima adalah objek komunikasi, jadi itu adalah bagian penting dari proses komunikasi. Ketika penerima tidak menerima pesan tersebut, berbagai jenis masalah muncul, seringkali membutuhkan perubahan baik pada sumber, pesan, maupun saluran.

e. Efek Pengaruh atau efek

Ini adalah perbedaan antara pikiran, perasaan, dan tindakan penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini dapat terjadi pada pengetahuan, sikap dan tindakan mereka, karena dapat juga dipahami sebagai perubahan atau penguatan pengetahuan, sikap dan keyakinan mereka tentang perilaku yang dihasilkan dari menerima pesan tersebut.

f. Umpan balik

Beberapa orang beranggapan bahwa umpan balik benar-benar merupakan salah satu bentuk pengaruh penerima. Namun, dalam praktiknya, Anda masih dapat

mengirim balasan dari item lain seperti pesan dan media, meskipun pesan tersebut belum sampai ke penerima. Misalnya, pesan draf memerlukan perubahan sebelum dikirim dan saat perangkat yang digunakan untuk mengirim pesan gagal sebelum dikirim. Alat ini merupakan respon yang diterima oleh sumbernya.

g. Lingkungan

Lingkungan dan keadaan merupakan faktor khusus yang dapat mempengaruhi proses komunikasi. Faktor-faktor tersebut dapat diklasifikasikan menjadi empat kategori: lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis dan dimensi waktu

Komunikasi memiliki beberapa fungsi yang diantaranya sebagai berikut

- * Manajemen komunikasi adalah praktik yang mengelola perilaku anggota dalam berbagai cara, dan setiap organisasi memiliki pedoman dan kewenangan resmi yang harus dipatuhi oleh anggota.
- * Motivasi: Komunikasi ini menjelaskan kepada karyawan apa yang perlu mereka lakukan untuk mengetahui cara meningkatkan kinerja dan apa yang dapat mereka lakukan untuk meningkatkan kinerja jika kinerja menurun. Ini akan membantu Anda untuk lebih termotivasi..
- * Pengungkapan Emosional: Karena banyak karyawan dalam suatu kelompok kerja merupakan sumber utama interaksi sosial, komunikasi yang terjadi di dalam kelompok adalah mekanisme dasar yang digunakan anggota untuk mengungkapkan rasa frustrasi dan kepuasan mereka. Komunikasi menyebarkan ekspresi emosi dari emosi. Bukan sekedar penolakan terhadap kebutuhan sosial.
- * Informasi: Komunikasi ini memberikan informasi yang dibutuhkan individu dan kelompok untuk mengirim data internal dan membuat keputusan dengan mengevaluasi alternatif (Robbins, 2002: 310-311).

Bentuk - bentuk dalam komunikasi antara lain sebagai berikut :

* Komunikasi Vertikal Komunikasi vertikal adalah komunikasi bawahan atau bawahan kepada komunikasi top-down, komunikasi bottom-up atau pimpinan, dan komunikasi vertikal timbal balik dilakukan secara formal.

* Komunikasi horizontal Komunikasi horizontal adalah komunikasi horizontal. Misalnya komunikasi antara satu karyawan dengan karyawan lainnya yang seringkali bersifat informal.

*Komunikasi Diagonal Komunikasi diagonal yang biasa disebut dengan komunikasi silang adalah komunikasi dengan orang lain di tempat atau departemen yang berbeda (Effendy, 2000: 17).

3.Perspektif komunikasi dalam Islam

Komunikasi secara terminologis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Jadi dalam pengertian ini yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia. Karena itu merujuk pada pengertian Ruben dan Steward (1998:16) mengenai komunikasi manusia yaitu: Human communication is the process through which individuals in relationships, group, organizations and societies respond to and create messages to adapt to the environment and one another. Bahwa komunikasi manusia adalah proses yang melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan, kelompok, organisasi dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan lingkungan satu sama lain.

Sedangkan dalam perspektif islam komunikasi sudah dijelaskan dalam Q.S AlBaqarah:83 yang artinya “Dan berkatalah kamu kepada semua manusia dengan cara yang baik”, selain itu juga Al Qur’an banyak memberikan penjelasan tentang bagaimana pentingnya komunikasi bagi umat manusia, khususnya umat Islam.

Dalam perspektif Islam, komunikasi disamping untuk mewujudkan hubungan secara vertical dengan Allah Swt, juga untuk menegakkan komunikasi secara horizontal terhadap sesama manusia. Komunikasi dengan Allah Swt tercermin melalui ibadah-ibadah fardhu (salat, puasa, zakat dan haji) yang bertujuan untuk membentuk takwa. Sedangkan komunikasi dengan sesama manusia terwujud melalui penekanan hubungan sosial yang disebut muamalah, yang tercermin dalam semua aspek kehidupan manusia, seperti sosial, budaya, politik, ekonomi, seni dan sebagainya.

Cara (kaifiyah) komunikasi dalam Al-Quran dan Al-Hadits telah di jelaskan dengan secara luas sebagai panduan agar komunikasi berjalan dengan baik dan efektif. Kita dapat mengistilahkannya sebagai kaidah, prinsip, atau etika berkomunikasi dalam perspektif Islam. Kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam ini merupakan panduan bagi kaum Muslim dalam melakukan komunikasi, baik dalam komunikasi intrapersonal, interpersonal dalam pergaulan sehari hari, berdakwah secara lisan dan tulisan, maupun dalam aktivitas lain.

Berbagai literatur tentang komunikasi dalam Islam dapat ditemukan setidaknya enam jenis gaya bicara atau pembicaraan (qaulan) yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam, yakni (1) Qaulan Sadida, (2) Qaulan Baligha, (3) Qulan Ma'rufa, (4) Qaulan Karima, (5) Qaulan Layinan, dan (6) Qaulan Maysura.

A. Qaulan Sadida

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Qaulan Sadida - perkataan yang benar” (QS. 4:9)

Qaulan Sadidan berarti pembicaraan, ucapan, atau perkataan yang benar, baik dari segi substansi (materi, isi, pesan) maupun redaksi (tata bahasa). Dari segi substansi, komunikasi Islam harus menginformasikan atau menyampaikan kebenaran, faktual, hal yang benar saja, jujur, tidak berbohong, juga tidak merekayasa atau memanipulasi fakta.

“Dan jauhilah perkataan-perkataan dusta” (QS. Al-Hajj:30).

“Hendaklah kamu berpegang pada kebenaran (shidqi) karena sesungguhnya kebenaran itu memimpin kepada kebaikan dan kebaikan itu membawa ke surga” (HR. Muttafaq ‘Alaih).

“Katakanlah kebenaran walaupun pahit rasanya” (HR Ibnu Hibban).

Komunikasi di Islam dalam hal ini harus senantiasa menggunakan kata-kata yang baik dan benar, baku, sesuai kaidah bahasa yang berlaku. “Dan berkatalah kamu kepada semua manusia dengan cara yang baik” (QS. AlBaqarah:83).

“Sesungguhnya segala persoalan itu berjalan menurut ketentuan” (H.R. Ibnu Asakir dari Abdullah bin Basri). “

Paparan di atas memperjelas akan kaidah, aturan atau sistematis dalam proases penggunaan bahasa, seperti apa yang dipelajari dalam bahasa Indonesia, maka komunikasi hendaknya menaati kaidah tata bahasa dan mengguakan kata-kata baku yang sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD).

B. QAULAN BALIGHA

“Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka Qaulan Baligha - perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.” (QS AnNissa :63).

Kata baligh berarti tepat, lugas, fasih, dan jelas maknanya. Qaulan Baligha artinya menggunakan kata-kata yang efektif, tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti, langsung ke pokok masalah (straight to the point), dan tidak berbelit-belit atau bertele-tele. Agar komunikasi tepat sasaran, gaya bicara dan pesan yang disampaikan hendaklah disesuaikan dengan kadar intelektualitas komunikan dan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh mereka.

“Berbicaralah kepada manusia sesuai dengan kadar akal (intelektualitas) mereka” (H.R. Muslim). ”

Tidak kami utus seorang rasul kecuali ia harus menjelaskan dengann bahasa kaumnya” (QS.Ibrahim:4)

Gaya bicara dalam berkomunikasi dengan orang awam tentu harus dibedakan dengan saat berkomunikasi dengan kalangan cendekiawan. Berbicara di depan anak TK tentu harus tidak sama dengan saat berbicara di depan mahasiswa. Dalam konteks akademis, kita dituntut menggunakan bahasa akademis. Saat berkomunikasi di media massa, gunakanlah bahasa jurnalistik sebagai bahasa komunikasi massa (language of mass communication).

C. QAULAN MA'RUFAN

Kata Qaulan Ma`rufan disebutkan Allah dalam QS An-Nissa :5 dan 8, QS. AlBaqarah:235 dan 263, serta Al-Ahzab: 32. Qaulan Ma'rufa artinya perkataan yang baik, ungkapan yang pantas, santun, menggunakan sindiran (tidak kasar), dan tidak menyakitkan atau menyinggung perasaan. Qaulan Ma'rufa juga bermakna pembicaraan yang bermanfaat dan menimbulkan kebaikan (maslahat).

“Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya[268], harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu)

dan ucapkanlah kepada mereka Qaulan Ma'rufa kata-kata yang baik.” (QS An-Nissa :5)

“Dan apabila sewaktu pembagian itu hadir kerabat, anak yatim dan orang miskin, Maka berilah mereka dari harta itu (sekadarnya) dan ucapkanlah kepada mereka Qaulan Ma'rufa- perkataan yang baik” (QS An-Nissa :8).

“Dan tidak ada dosa bagi kamu meminang wanita-wanita itu dengan sindiran atau kamu Menyembunyikan (keinginan mengawini mereka) dalam hatimu. Allah mengetahui bahwa kamu akan menyebut-nyebut mereka, dalam pada itu janganlah kamu Mengadakan janji kawin dengan mereka secara rahasia, kecuali sekedar mengucapkan (kepada mereka) Qaulan Ma'rufa - perkataan yang baik...” (QS. Al-Baqarah:235).

“Qulan Ma'rufa - perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun.” (QS. Al-Baqarah: 263).

“Hai isteri-isteri Nabi, kamu sekalian tidaklah seperti wanita yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu tunduk dalam berbicara sehingga berkeinginanlah orang yang ada penyakit dalam hatinya dan ucapkanlah Qaulan Ma'rufa - perkataan yang baik.” (QS. AlAhzab: 32).

D. QAULAN KARIMA

“Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada kedua orangtuamu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, sekai kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya perkatan ‘ah’ dan kamu janganlah membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Qaulan Karima - ucapan yang mulia” (QS. Al-Isra: 23).

Qaulan Karima adalah perkataan yang mulia, dibarengi dengan rasa hormat dan mengagungkan, enak didengar, lemah-lembut, dan bertatakrama. Dalam ayat tersebut perkataan yang mulia wajib dilakukan saat berbicara dengan kedua orangtua. Kita dilarang membentak mereka atau mengucapkan kata-kata yang sekiranya menyakiti hati mereka. Qaulan Karima harus digunakan khususnya saat berkomunikasi dengan kedua orangtua atau orang yang harus kita hormati. Dalam konteks jurnalistik dan penyiaran, Qaulan Karima bermakna menggunakan kata-kata yang santun, tidak kasar, tidak vulgar, dan menghindari “bad taste”, seperti jijik, muak, ngeri, dan sadis.

E. QAULAN LAYINA

“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan Qulan Layina - kata-kata yang lemah-lembut...” (QS. Thaha: 44).

Qaulan Layina berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati. Dalam Tafsir Ibnu Katsir disebutkan, yang dimaksud layina ialah kata kata sindiran, bukan dengan kata kata terus terang atau lugas, apalagi kasar. Ayat di atas adalah perintah Allah SWT kepada Nabi Musa dan Harun agar berbicara lemah-lembut, tidak kasar, kepada Fir’aun. Dengan Qaulan Layina, hati komunikan (orang yang diajak berkomunikasi) akan merasa tersentuh dan jiwanya tergerak untuk menerima pesan komunikasi kita. Dengan demikian, dalam komunikasi Islam, semaksimal mungkin dihindari kata-kata kasar dan suara (intonasi) yang bernada keras dan tinggi.

6. QAULAN MAYSURA

“Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhannya yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka Qaulan Maysura - ucapan yang mudah.

Komunikasi merupakan terjemahan kata *communication* yang berarti perhubungan atau perkabaran. *Communicate* berarti memberitahukan atau berhubungan. Secara etimologis, komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio* dengan kata dasar *communis* yang berarti sama. Secara terminologis, komunikasi diartikan sebagai pemberitahuan sesuatu (pesan) dari satu pihak ke pihak lain dengan menggunakan suatu media. Sebagai makhluk sosial, manusia sering berkomunikasi satu sama lain. Namun, komunikasi bukan hanya dilakukan oleh manusia saja, tetapi juga dilakukan oleh makhluk-makhluk yang lainnya.

Semut dan lebah dikenal mampu berkomunikasi dengan baik. Bahkan tumbuh-tumbuhanpun sepertinya mampu berkomunikasi. (QS. Al-Isra: 28).

Qaulan Maysura bermakna ucapan yang mudah, yakni mudah dicerna, mudah dimengerti, dan dipahami oleh komunikan. Makna lainnya adalah kata-kata yang menyenangkan atau berisi hal-hal yang menggembirakan. Komunikasi dilakukan oleh pihak yang memberitahukan (komunikator) kepada pihak penerima (komunikan). Komunikasi efektif terjadi apabila sesuatu (pesan) yang diberitahukan komunikator dapat diterima dengan baik atau sama oleh komunikan, sehingga tidak terjadi salah persepsi.

B. Hubungan Masyarakat

a. Pengertian Hubungan masyarakat

Menurut (M. Linggar Anggoro, 2000: 11,12), “Humas bertujuan untuk menghasilkan pemahaman yang lebih baik tentang massa, sikap yang lebih baik dan reaksi yang lebih baik terhadap produk, perilaku dan seluruh organisasi. Hasil Menurut Yuke Rahmawati, humas manajemen adalah penerapan fungsi manajemen dasar dalam aktivitas PR. Agar pakar Humas dapat mengembangkan konsep dan mengembangkan makna yang berkaitan dengan fungsi, fungsi tersebut sebenarnya Anda perlukan.

Sedangkan humas yang didefinisikan oleh Institute of Public Relations (IPR) adalah kegiatan kehumasan yang dilakukan dengan sengaja dan terus menerus untuk menciptakan dan memelihara sikap etis dan saling pengertian yang baik. Antara organisasi atau instansi dan organisasi pemerintah serta masyarakat umum. (Frank Jefkins 1996: 8) (M. Linggar Anggoro, 2000: 2)

Oleh karena itu, dalam beberapa definisi di atas, fungsi manajemen kehumasan dapat dilihat sebagai fasilitator dan pengaturan komunikasi antara warga negara dengan organisasinya melalui komunikasi yang dilakukan secara teratur dan transparan. Fungsi manajemen dijalankan secara berkelanjutan untuk mendapatkan persetujuan dan dukungan publik.

b. Humas Pemerintah

Humas (PR) yang ada pada instansi pemerintah dengan lembaga swadaya masyarakat (organisasi komersial) melakukan hal yang sama dalam kegiatannya (penerbitan, kehumasan, periklanan), tetapi tidak memiliki unsur komersial. Kegiatan kehumasan pemerintah lebih difokuskan pada pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan publik (Ruslan, 2007: 341). Melalui pengaturan atau program kerja PR, pemerintah dapat mengkomunikasikan atau menjelaskan kebijakan, tindakan, dan aktivitas tertentu sebagai bagian dari pemenuhan kewajiban atau kewajibannya. Pemerintah (Ruslan, 2007: 341).

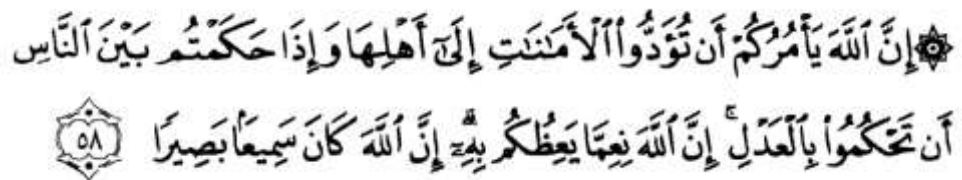
Menurut Dimock dan Koenig (1987), pada umumnya tugas-tugas dari pihak Humas instansi atau lembaga pemerintahan yaitu sebagai berikut :

- 1) Mampu untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya atau ikut serta pelaksanaan program pembangunan di berbagai bidang, sosial, budaya, ekonomi, politik serta menjaga stabilitas dan keamanan nasional.

2) Kejujuran dalam pelayanan dan pengabdian dari aparatur pemerintah yang bersangkutan perlu dipelihara atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas serta kewajibannya masing-masing.

3) Upaya memberikan informasi atau penerangan kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijaksanaan serta tujuan yang akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja tersebut.

Tugas humas dalam menyampaikan informasi kepada publik tercantum dalam Q.S An-Nisa ayat 58 yang berbunyi:



Artinya : “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat*”.

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah memerintahkan kita untuk menyampaikan informasi (amanat) kepada seseorang yang berhak mendapatkan informasi tersebut. Humas pemerintah atau kepolisian berhak mempunyai kewajiban untuk menyampaikan informasi yang berhak di ketahui masyarakat mengenai kegiatan atau program, kebijakan-kebijakan pemerintah dan mampu mengelola

aspirasi masyarakat. Informasi tersebut merupakan amanat yang harus di sampaikan Humas kepada masyarakat luas sebagai bentuk keterbukaan terhadap informasi publik yang di hasilkan guna meningkatkan citra dan reputasi sebuah instansi pemerintah.

C. Citra

1. Pengertian Citra

Citra adalah Gambaran tentang realistik dan tidak harus sesuai dengan realistik (Roberts 1977) (dalam Witri Cahyani, 2008:170) Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu objek dapat diketahui dari sifatnya terhadap objek tersebut, bahwa sikap bersumber pada organisasi kognitifin formasi dan pengetahuan yang kita miliki.

Citra positif merupakan harta yang sangat tinggi nilainya bagi perusahaan maupun pemerintah. Citra mendukung daya saing dalam jangka menengah dan panjang. Citra positif dapat menjadi perisai saat berada dalam masa krisis. Oleh karena itu, setiap perusahaan dan pemerintah mempunyai kewajiban untuk membangun citra positif.

Perubahan dan Pembentukan Citra, citra terbentuk Berdasarkan informasi yang kita terima. Media massa bertujuan untuk menyampaikan informasi. Buat khalayak, informasi itu dapat terbentuk, memertahankan dan mendefenisikan citra.kita terbentuk dari pengaruh lingkungan sosial realitas. (Jefikins ,2003:20) (dalam Witri Cahyani, 2008:170)

Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi informasi yang di terima seseorang. Komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung memengaruhi cara kita mengorganisasikan citra kita terhadap lingkungan. (Danasaputra , 1995: 35-34).

Frank Jefkins (2002:20) membagi citra dalam beberapa jenis, antara lain :

- a. The mirror image (citra bayangan), yaitu bagaimana dugaan (citra) manajemen terhadap publik eksternal dalam melihat perusahaannya.
- b. The current image (citra yang berlaku), yaitu citra yang terdapat pada publik eksternal, yang berdasarkan pengalaman atau menyangkut miskinnya informasi dan pemahaman publik eksternal.
- c. The wish image (citra yang diharapkan), yaitu manajemen menginginkan pencapaian prestasi tertentu. Citra ini diaplikasikan untuk sesuatu yang baru sebelum publik eksternal memperoleh informasi secara lengkap.
- d. The corporate image (citra perusahaan), yaitu citra dari suatu organisasi secara keseluruhan. Citra ini terbentuk dari banyak hal, seperti sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan ekspor, hubungan industry yang baik, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja, kesediaan turut memikul tanggung jawab sosial dan komitmen mengadakan riset.
- e. The multiple image (citra majemuk), yaitu sejumlah individu, kantor cabang atau perwakilan perusahaan lainnya dapat membentuk citra tertentu yang belum tentu sesuai dengan keseragaman citra seluruh organisasi atau perusahaan.

2. Indikator Penilaian Citra

Citra perusahaan/instansi menggambarkan sekumpulan kesan (impressions), kepercayaan (belief), dan sikap (attitudes), yang ada di dalam benak konsumen terhadap perusahaan. Pembentukan citra yang ada di dalam benak konsumen dapat didukur dengan menggunakan indikator penilaian citra. Indikator penilaian citra (Sutojo,2004:96) adalah sebagai berikut :

- a. Kesan

- Kesan yang oleh konsumen terhadap perusahaan merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan sebagai alat pengukur citra.

b. Kepercayaan

Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakan yang konsisten, kompeten, jujur, dan adil, bertanggungjawab, suka membantu dan rendah hati. Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan diimplementasikan dari keterlibatan perusahaan dan kepedulian perusahaan pada pelanggan yang ditunjukkan melalui performance perusahaan pada pengalaman melakukan hubungan dengan pelanggan.

c. Sikap

Sikap masyarakat dapat menunjukkan bagaimana sebenarnya masyarakat menilai suatu perusahaan. Jika masyarakat bersikap baik, maka citra perusahaan itu baik. Sebaliknya, jika sikap yang ditunjukkan negative, berarti citra perusahaan tersebut juga kurang di mata masyarakat. Proses pembentukan sikap berlangsung secara bertahap, yakni dengan pengalaman pribadi, asosiasi dan proses belajar sosial. Sikap juga terbentuk dari 3 hal, yakni kognitif, afektif, dan konatif.

Setiap perusahaan pasti mempunyai citra di mata publiknya, begitu juga dengan Instansi Pemerintah. Citra tersebut dapat di pandang berbeda oleh setiap orang tergantung pada persepsi yang dilihat mereka. Citra dapat berdampak positif maupun negatif.. Seperti halnya Humas polsek Delitua harus dapat menyampaikan informasi mengenai kegiatan atau program, kebijakan pemerintah, dan menampung serta mengolah aspirasi masyarakat.

Keunggulan-keunggulan seperti inilah yang seharusnya dapat dikomunikasikan kepada publik dengan tepat agar publik dapat memenuhi kebutuhan informasinya

sehingga pada akhirnya dapat membentuk citra positif terhadap Polsek Delitua. Citra positif memberikan nilai tambah tertentu dimata masyarakat.

D. Efektifitas

1. Konsep Efektifitas

Konsep Efektivitas Kata efektif berasal dari bahasa inggris effective artinya berhasil. Sesuatuyang dilakukan dengan baik. Robbins (1994) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang. Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan katadasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas.

Menurut Effendy efektivitas adalah sebagai berikut: "Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuaidengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan" (Effendy, 2003:14). Gibson dkk (1994:31) memberikan pengertian efektivitas dengan menggunakan pendekatan sistem yaitu (1) seluruh siklus input-proses-output, tidak hanya output saja, dan (2) hubungan timbal balik antara organisasi dan lingkungannya. Menurut Sondang P. Siagian pengertian efektivitas adalah: Pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Sementara menurut Abdurahmat "efektivitas adalah pemanfaatan sumberdaya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan 10 sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya". Chester I. Barnard memberi defenisi efektivitas sebagai berikut: "Efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama.

Tingkat pencapaian sasaran menunjukkan tingkat efektivitas". Menurut Steers (1997), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia. Suatu organisasi yang berhasil dapat diukur dengan melihat pada sejauhmana organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Konsep efektivitas yang dikemukakan oleh para ahli organisasi dan manajemen memiliki makna yang berbeda, tergantung pada kerangka acuan yang dipergunakan. Secaranyata, Stonner (1982) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi, dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. J. Lawless dalam Gibson, Ivancevich dan Donnely (1997:25-26) antara lain:

1. Efektivitas Individu Efektivitas Individu didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi.

2. Efektivitas Kelompok Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya

3. Efektivitas Organisasi Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya daripada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya.

Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai. Sumaryadi (2005:105) berpendapat dalam bukunya "efektivitas implementasi kebijakan otonomi daerah" bahwa: Organisasi dapat dikatakan efektif bila organisasi tersebut dapat sepenuhnya mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan

operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan.

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat diartikan, apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lain. Disimpulkan bahwa konsep tingkat efektivitas organisasi menunjukkan pada tingkat jauh organisasi melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Ini berarti bahwa pembicaraan mengenai efektivitas organisasi menyangkut dua aspek, yaitu : 1. Tujuan organisasi, dan 2. Pelaksanaan fungsi atau cara untuk mencapai tujuan tersebut.

Dalam meningkatkan sebuah citra di suatu pemerintahan konsep efektivitas ini sangat perlu dilakukan di mana efektivitas ini adalah sebuah evaluasi kerja yang dilakukan untuk melihat apakah kegiatan tersebut memberikan dampak atau feedback dan apakah kegiatan tersebut tidak memberikan pengaruh apa-apa, oleh karena itu dalam membangun citra di dalam sebuah perusahaan atau instansi sangat dibutuhkan konsep efektivitas di dalamnya.

E. New Media (Media Baru)

1. Pengertian Media Baru

New media atau media baru merupakan istilah yang digunakan untuk semua media komunikasi yang berlatar belakang teknologi komunikasi dan informasi. Istilah media baru telah digunakan sejak tahun 1960-an dan telah mencakup seperangkat teknologi komunikasi terapan yang semakin berkembang dan beragam. Dalam media baru dapat memudahkan kita untuk mengetahui segala informasi yang jauh, sehingga kita dapat bertemu secara tatap

muka dalam sebuah teknologi. Melalui media baru juga kita mendapatkan berbagai informasi dari seluruh dunia (Utomo, 2013 : 4) (Avia Anggraeni Asmoro, 2015:475)

Pengelompokkan media baru terbagi menjadi empat kategori. Pertama, media komunikasi interpersonal yang terdiri dari telepon, handphone, e-mail. Kedua, media bermain interaktif seperti komputer, videogame, permainan didalam internet. Ketiga, media pencarian informasi yang berupa portal/search engine. Keempat, media partisipasi kolektif seperti penggunaan internet untuk berbagi dan pertukaran informasi, pendapat, pengalaman dan menjalin melalui komputer dimana penggunaannya tidak semata-mata untuk alat namun juga dapat menimbulkan afeksi dan emosional (McQuail, 2011:127). (Avia Anggraeni Asmoro, 2015:475)

Media baru dapat memudahkan kita untuk mengetahui segala informasi yang jauh, sehingga kita dapat bertemu secara tatap muka dalam sebuah teknologi. Melalui media baru juga kita mendapatkan berbagai informasi dari seluruh dunia. Apa yang ditawarkan oleh media baru dibandingkan dengan media lama adalah kapasitas untuk memperluas volume informasi yang memungkinkan individu melalui kontrol yang lebih besar dan suatu kapasitas untuk menyeleksi informan tertentu yang mereka harapkan dapat diterima.

Tidak heran jika media baru terkesan tanpa mediasi karena bisa digunakan secara langsung tanpa melalui organisasi media yang rumit seperti layaknya organisasi media lama atau tradisional. Sebagaimana dikatakan jelas oleh McQuail (2011:119) kebanyakan media baru ini memungkinkan pengumpulan sekaligus pengiriman informasi sehingga implikasinya bisa beragam pada produser, bisa memiliki peluang yang lebih luas untuk dikenal dan melakukan publikasi. Pada penerbit, dapat memberikan bentuk alternatif untuk komunikasi dan publikasi sehingga dapat melakukan editing maupun validasi terhadap publikasinya.

Pada faktor produksi dan distribusi tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu karena dapat memberikan informasi dalam jumlah yang sangat besar kemana pun tempatnya dan dalam waktu yang sama. Pada penerima informasi, dapat terjadi berbagai perubahan karena kebebasan dan kesamaan dalam hubungan antara pengirim dan penerima informasi sehingga penerima informasi dituntut untuk membuat berbagai pilihan berdasarkan pengetahuan dan pengalaman yang harus diintegrasikan agar melakukan komunikasi.

Perbedaan yang tampak antara media baru dan media yang lama adalah dari segi penggunaan secara individual yaitu melalui tingkat interaktif penggunaan media yang di indikasikan oleh rasio respon pengguna terhadap pengirim pesan. Tingkat sosialisasi pengguna di mana media baru lebih bersifat individual dan bukan bersifat interaksi sosial secara langsung, tingkat kebebasan dalam penggunaan media, tingkat kesenangan dan menariknya media yang di gunakan sesuai dengan keinginan serta tingkat privasi yang tinggi untuk penggunaan media baru (McQuail, 2011:127).

Menurut Poster (dalam McQuail, 2011: 151) ada perbedaan media baru dari media lama: “Internet menggabungkan radio, film, dan televisi dan menyebarkannya melalui teknologi „tekan“ (Push) media baru mengabaikan batasan percetakan dan model penyiaran dengan (1) memungkinkan terjadinya percakapan dengan antar-banyak pihak, (2) memungkinkan penerimaan secara simultan, perubahan dan penyebaran kembali objek-objek budaya, (3) mengganggu tindakan komunikasi dari posisi pentingnya dari hubungan kewilayahan dan komunitas, (4) menyediakan kontak global secara instan dan (5) memasukkan subjek modern/akhir modern ke dalam mesin aparat yang berjaringan.”

2. Karakteristik Media Sosial Baru

McQuail (2011:157) membuat karakteristik kunci untuk media lama dengan media baru dari perspektif pengguna, yaitu:

1. Interaksi, sebagaimana ditunjukkan oleh rasio respons atau inisiatif dari sudut pandang pengguna terhadap „penawaran“ sumber atau pengirim.
2. Kehadiran sosial (sosiabilitas) (social presence or sociability): dialami oleh pengguna, berarti kontak personal dengan orang lain dapat dimunculkan oleh pengguna media.
3. Kekayaan media (media richness) : jangkauan dimana media dapat menjembatani kerangka referensi yang berbeda, mengurangi ambiguitas, memberikan lebih banyak petunjuk, melibatkan lebih banyak indera, dan lebih personal.
4. Otonomi (autonomy): derajat di mana seorang pengguna merasakan kendali atas konten dan penggunaan, mandiri dari sumber.
5. Unsur bermain-main (playfulness): kegunaan untuk hiburan dan kesenangan, sebagai lawan dan fungsi alat.
6. Privasi (privacy) : berhubungan dengan kegunaan media dan konten tertentu.
7. Personalisasi (personalization): derajat dimana konten dan penggunaan menjadi personal dan unik.

Hal yang sama juga terlihat pada respon maupun efek dari pengguna media baru yang semula tidak terdiferensiasi beralih menjadi respon dan efek yang sangat bervariasi sekaligus tidak dapat diprediksi. Mengenai media baru, salah satu contoh media baru adalah social networking. Setelah lahirnya Twitter, muncul jejaring sosial lain seperti Path, Instagram yang hanya bisa diakses melalui perangkat iOS atau android.

Dengan hadirnya media baru diharapkan dapat mempermudah setiap kegiatan yang dilakukan seperti halnya dalam pembentukan citra di sebuah kepolisian, peran

media ini sangat besar terlibat di dalamnya. Media-media baru merupakan sebuah perantara penyampaian pesan yang dilakukan dari sebuah pemerintah dan masyarakat yang sedang mencari berita.

Media baru sangat efektif dalam hal penyampaian pesan dan sasarannya juga bisa dikatakan sangat tepat yaitu anak-anak milenial dengan mudah mendapatkan informasi melalui media baru ini seperti Instagram. Oleh karena itu, peran media baru dalam pembentukan citra di suatu pemerintahan sudah sangat efektif.

F. Media Sosial Instagram

1. Apa Itu Media Sosial Instagram

Instagram secara sederhana dapat didefinisikan sebagai aplikasi mobile berbasis iOS, Android, dan Windows Phone dimana pengguna dapat membidik, mengedit, dan memposting foto atau video ke halaman utama Instagram dan jejaring sosial lainnya. Foto dan video yang dibagikan nantinya akan terpampang di feed pengguna lain yang menjadi follower pengikut.

Instagram memiliki banyak fitur yang berbeda dengan media sosial lainnya. Dari sekian banyak fitur di Instagram, ada beberapa fitur yang digunakan oleh @pollsekdelitua dalam melakukan penyebaran informasi, fitur tersebut adalah :

1. Follower (Pengikut)

Sistem sosial di Instagram adalah dengan menjadi pengikut akun pengguna lainnya atau memiliki pengikut Instagram. Dengan demikian komunikasi antar sesama pengguna Instagram sendiri dapat terjalin dengan memberikan tanda suka dan juga mengomentari foto-foto yang telah diunggah oleh pengguna lainnya. Pengikut juga menjadi salah satu unsur penting, dan jumlah tanda suka dari para pengikut sangat mempengaruhi apakah foto tersebut dapat menjadi sebuah foto yang populer atau tidak.

2. Upload Foto

(Mengunggah Foto) Kegunaan utama dari instagram adalah sebagai tempat untuk mengunggah dan berbagi foto-foto kepada pengguna lainnya. Foto yang hendak ingin diunggah dapat diperoleh melalui kamera iDevice ataupun foto-foto yang ada di album foto di iDevice tersebut.

3. Kamera

Instagram mempunyai sejumlah fitur unggulan yang membuatnya digemari oleh jutaan pengguna adalah fitur kamera, dimana lewat instagram pengguna tidak hanya bisa mengunggah foto atau video dari galeri. Tetapi dapat juga langsung membidik atau merekam momen dari aplikasi instagram.

4. Editor

Instagram punya tool editor yang menjadi tempat bagi para pengguna untuk memoles foto yang dijepret lewat kamera perangkatnya. Di sini akan dijumpai 10 tooleditor tingkat lanjut untuk mengatur kembali pencahayaan, kontras dan saturasi semudah menggerakkan jemari tangan. Di update terbaru instagram tidak lagi mengharuskan foto berwujud kotak, tapi sudah mendukung pilihan portrait dan juga landscape. Memberikan keleluasaan kepada pengguna saat ingin membagikan foto dengan sudut tangkapan lensa yang lebih lebar.

5. Tag dan Hastag

Sebagaimana jejaring sosial pada umumnya, Instagram juga punya fitur tag dan hashtag yang fungsinya untuk menandai teman atau mengelompokkan foto dalam satu label.

6. Caption

Caption berfungsi layaknya deskripsi, di sinilah pengguna bisa memberikan sepatah dua patah kata soal foto yang diunggah. Di samping tentunya menambahkan hashtag.

7. Integrasi ke Jejaring Sosial

Seperti yang sudah disinggung, Instagram juga memungkinkan penggunanya untuk berbagi foto atau video ke jejaring sosial lain seperti Facebook, Twitter, Tumblr dan Flickr. Bila tool ini diaktifkan maka setiap kali foto dibagikan, secara otomatis Instagram juga akan membagikannya ke jejaring sosial yang sudah terhubung.

8. Tanda like

Instagram juga memiliki sebuah fitur tanda suka yang fungsinya memiliki kesamaan dengan yang disediakan yaitu sebagai penanda bahwa pengguna yang lain menyukai foto yang telah diunggah. Berdasarkan dengan durasi waktu dan jumlah suka pada sebuah foto di dalam Instagram, hal itulah yang menjadi faktor khusus yang mempengaruhi foto tersebut terkenal atau tidak. Namun jumlah pengikut juga menjadi salah satu unsur yang penting membuat foto menjadi terkenal. Bila sebuah foto menjadi terkenal, maka secara langsung foto tersebut akan masuk ke dalam halaman populer tersendiri.

9. Comment (komentar)

Komentar adalah aktivitas dalam memberikan pikirannya melalui kata-kata, pengguna bebas memberika komentar apapun terhadap foto, baik itu saran, pujian atau kritikan.\

Instagram merupakan salah satu media bau yang sangat ngertren di era sekarang di mana pengguna instagram yaitu anak anak muda. Dengan hadirnya

instagram sebagai media yang di pakai untuk meningkatkan citra suatu pemerintah bisa di katakana bahwa sangatlah efektif.

Tidak hanya orang-orang tua yang sangat gemar membaca media media lama seperti Koran dll, tetapi anka-anak muda saat ini tidak ketinggalan berita pada suatu instansi kepolisian dan juga pemerintahan. Kehadiran instagram sebagai salah satu media yang di gunakan untuk meningkatkan citra di harapkan dapat berjalan dengan baik.

B.Kajian Terdahulu

Skripsi yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian yang di lakukan Karya Yona Setiawati “Strategi Komunikasi Polisi Resort Kota Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Polisi Zapin”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan penyajian analisis deskriptif, yaitu dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang muncul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Polisi Resor Kota Pekanbaru memilih komunikator dalam menyebarluaskan aplikasi Polisi Zapin, yang memiliki kredibilitas dan kekuasaan. Penentuan target audiens, yaitu seluruh komunitas kota Pekanbaru, terutama mereka yang memiliki smartphone Android dan memiliki kartu penduduk (KTP), penempatan audiens target dibagi menjadi 3 segmen, yaitu lembaga, pemuda dan masyarakat umum. Perencanaan pesan digunakan langsung ke inti pesan, dan melalui 2 format pengorganisasian pesan yaitu format topikal, format spasial dan pemecahan masalah. Kemudian pemilihan media dibagi menjadi media secara pribadi, yaitu secara langsung dan nonpersonal melalui media massa dan media kelompok. Perbedaannya dengan penelitian ini yaitu peneliti memfokuskan menyosialisasikan kewaspadaan aksi pencurian kendaraan sepeda motor di Kota Padang, sedangkan pada penelitian Yona

Setiawati ini mensosialisasikan aplikasi polisi zapin. persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu sama sama menggunakan aplikasi, yang membedakannya aplikasi polisi jopin ini untuk membantu masyarakat memberikan pelayanan sedangkan pada penelitian peneliti yaitu menggunakan media sosial instagram sebagai media menyampai informasi kepada masyarakat tentang kegiatan kegiatan yang di lakukan oleh Polsek Delitua.

- b. Penelitian yang di lakukan Cahyo Wicaksono Putro “Strategi Komunikasi Kepolisian Resor Kota Samarinda Dalam Mensosialisasikan Kewaspadaan Terhadap Curanmor Di Samarinda”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif Deskriptif dengan menggambarkan atau melukiskan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa Strategi Komunikasi Kepolisian Resor Kota Samarinda Dalam Mensosialisasikan Kewaspadaan Terhadap Curanmor di Samarinda adalah dengan cara memanfaatkan media 25 diantaranya seperti media massa, media cetak, internet, media luar ruang, dan media informasi berupa mobil KHAMTIBMAS. Persamaan yang terletak [pada penelitian ini yaitu sama sama menggunakan media sebagai alat untuk melakukan kegiatan kegiatan seperti kegiatan mensosialisaikan kewaspadaan curanmor. Tetapi pada penelitian inimemiliki perbedaan subjek penelitian yaitu pada Polres Kota Samarinda dan si peneliti membuat subjek Penelitian di Polsek Delitua.
- c. Penelitian yang di lakukan Noor Aini “Strategi Komunikasi Satlantas Polres Penajam Paser Utara Dalam Mensosialisasikan Tertib Lalu Lintas Untuk Menekan Tingkat Kecelakaan Tahun 2015”. Karya Noor Aini, 201644. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dalam analisis penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman tahun 2007 yaitu pengumpulan data, reduksi atau penyederhanaan data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini

menunjukkan strategi komunikasi yang telah dilakukan Satlantas Polres Penajam Paser Utara berjalan dengan baik, dimulai dari komunikatornya, pesan-pesan yang disampaikan, media yang digunakan, sasaran atau komunikan yang dituju, serta efek yang diharapkan dan telah berhasil dalam menekan tingkat keelakaan lalu lintas, hal ini dilihat dari jumlah korban kecelakaan lalu lintas yang menurun pada tahun 2015 dibandingkan tahun sebelumnya, yakni 2013 dan 2014. Diharapkan kerja sama seluruh pihak yang berperan dalam memberikan sosialisasi tertib lalu lintas, terlebih pada pihak kepolisian yang berperan utama dalam memberikan pendidikan berlalu lintas terhadap masyarakat, sehingga jumlah korban kecelakaan lalu lintas lebih berkurang lagi di tahun selanjutnya. Perbedaan yang terdapat dalam kajian penelitian Noor Aini dengan penelitian yang saat ini peneliti lakukan yaitu dimana penelitian Noor Ainimembahas Tertib Lalu Lintas Untuk Menekan Tingkat Kecelakaan sedangkan kajian yang sedang peneliti lakukan saat iniyaitu Menyosialisasikan Kewaspadaan Terhadap Aksi Pencurian Sepeda Motor. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu sama sama menggunakan media dalam menyampaikan kegiatan kegiatan seperti tata tertib lalu lintas dan pada penelitian si peneliti yaitu menggunakan media sosial instagram sebagai media penyampaian informasi kegiatan-kegiatan yang di lakukan oleh Polsek Delitua. Perbedaan nya terletak pada suibjek penelitian yaitu si oeneliti mengambil subjek di Polsek Delitua Sedangkan Noor Aini melakukan penelitian terhadap Polres Penajam Paser Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sebagaimana dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah cara yang teratur dan terpikir baik-baik untuk mencapai maksud. Metode penelitian kualitatif sebagaimana yang diungkapkan Bogdan dan Taylor (Moleong, 2011: 4) sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Selain itu, penelitian kualitatif juga mengutamakan pada masalah proses dan makna, dimana penelitian ini diharapkan dapat mengungkapkan berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi-analisis yang teletif dan penuh makna, yang juga tidak menolak informasi kuantitatif dalam bentuk angka maupun jumlah. Nawawi dan Martini mendefinisikan metode deskriptif sebagai metode yang melukiskan suatu keadaan objektif atau peristiwa tertentu berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya yang kemudian diiringi dengan upaya pengambilan kesimpulan umum berdasarkan fakta-fakta historis tersebut. Sementara itu, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian yang diharapkan mampu mengungkapkan fenomena sosial.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini meliputi tiga aktifitas yaitu : survey lapangan, identifikasi sampel dan pengelolaan data. Penelitian ini dilakukan di Polsek Delitua yang beralamat Jalan Besar Delitua No. 18, Delitua Kec. Delitua Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara

20355. Dan memakan waktu penelitian 3 bulan di mulai bulan april sampai dengan bulan juni 2021.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber data yang dimintai informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Adapun yang dimaksud sumber data penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Untuk mendapatkan data yang tepat makaperlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data (purposive).

Purposive sample adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009:85). Selanjutnya menurut Arikunto (2010:183) pemilihan sampel secara apurposive pada penelitian ini akan berpedoman pada syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut :

1. Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
2. Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi (keysubjectis).
3. Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat di dalam studipendahuluan.

Dalam penelitian ini informan yang peneliti maksudkan adalah personil polisi yang bekerja di tim humas polsek delitua sebagai orang yang terlibat dalam menjalankan pekerjaan humas. Dan juga 2 pengikut instagram polsek delitua.

D. Sumber Data

1.) Data Primer, adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikunto, 2010:22). Jadi sumber data primer pada penelitian ini akan tetap berpedoman pada hasil wawancara mentah dari informan yang menjadi sumber data tersebut seperti tim Humas Polisi di Polsek Delitua yang berada di bagian humas dan juga 2 pengikut Instagram @polsekdelitua

2.) Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, SMS, foto dan lain-lain (Arikunto, 2010:22). Data sekunder di sini yaitu bisa saja dengan sebuah data yang bersumber dari Polsek tersebut seperti laporan laporan yang ada pada bagian humas Polsek Delitua.

E. Instrumen Penelitian.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini berupa alat untuk menunjang penelitian seperti kamera, alat perekam suara dan juga alat tulis lapangan. Di karenakan penelitian ini bersiap studi langsung ke lapangan dalam mencari sebuah data penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data.

a. Wawancara

Menurut Bogdan dan Biklen (1982) wawancara ialah percakapan yang bertujuan, biasanya antara dua orang atau lebih (tetapi kadang kadang lebih) yang di arahkan oleh salah seorang dengan maksud memperoleh keterangan. Dengan kata lain wawancara di lakukan untuk mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan,

organisasi perasaan motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan; memproyeksikan kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang di alami masa lalu; memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang telah di diharapkan untuk di alami pada masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi yang di peroleh dari orang lain baik manusia maupun bukan manusia (triangulasi); dan memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang di kembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan (Moeloeng, 1989) (dalam salim&syahrums, 2012 119-120)

Lincon dan Guba (1985 : 259-267) menjelaskan langkah langkah untuk melakukan wawancara yaitu

- a. Menentukan siapa yang di wawancarai .
- b. Membuat persiapan untuk wawancara bersangkutan agar produktif.
- c. Membuat tindakan permulaan pada awal wawancara untuk menciptakan suasana yang dingin.
- d. Mengatur laju wawancara dan menjaga agar wawancara produktif.
- e. Mengakhiri wawancara dan menutup dengan menyajikan kembali pokok utama yang di pelajari kepada orang di wawancarai untuk verifikasi.
- f. Mencatat wawancara ke dalam catatan lapangan.
- g. Aktifitas-aktifitas tindak lanjut pengumpulan data harus diidentifikasi berdasarkan informasi yang di berikan. (dalam salim&syahrums, 2012 122:123)

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling atau sampling bertujuan. Purposive sampling adalah salah satu teknik pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. Dengan perkataan lain, sampel dipilih karena merekalah yang mempunyai pengetahuan banyak mengenai fenomena yang diamati peneliti.

b.Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan padariset kualitatif. Observasi dilakukan terhadap interaksi dan percakapan yang terjadi diantara subjek yang diteliti. Hal yang terpenting dalam observasi ini adalah pengamat harus menguasai ilmu tentang objek secara umum dari apa yang hendak diamati.

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran yang sebenarnya dari suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Adapun hal yang diobservasi pada penelitian ini adalah observasi terhadap instagram Polsek Delitua @polsekdelitua dengan cara mengamati setiap postingan pada instagram Polsek Delitua @polsekdelitua. serta mengamati bagaimana cara humas Polsek Delitua dalam membangun citra positif kepada masyarakat melalui instagram.

Observasi yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah observasi partisipatif. Di mana peneliti ikut aktif dalam mengamati kegiatan yang dilakukan humas Polsek Delitua, mendengarkan apa yang diucapkan Polsek Delitua dan juga respon para pengikut instagram @polsekdelitua dalam melihat penyajian informasi yang di berikan oleh Polsek Delitua

c.dokumentasi

catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar dan karya-karya menumental dari seseorang (Sugiono,2008:83) alasan penulis menggunakan teknik dokumentasi yaitu untuk data pelengkap dan juga dapat membuat hasil dari data observasi lebih di percaya kebenarannya.

G. Teknik Analisi Data

Data Analisis data pada penelitian kualitatif dapat dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data berakhir. Analisis data merupakan salah satu langkah penting dalam penelitian untuk memperoleh temuan-temuan hasil penelitian. Data yang telah dikumpulkan akan menuntun peneliti ke arah

temuan ilmiah, bila dianalisis dengan teknik-teknik yang tepat. Data yang belum dianalisis (data mentah) belum banyak „berbicara“ bila tidak diinterpretasikan atau dianalisis. Menurut Miles dan Huberman dalam (Pujileksono, 2016: 152), analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari pola dan temanya. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian melalui penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Tahapan tahapan reduksi data yaitu : membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan menulis memo. Pada tahapan reduksi data, peneliti akan mengumpulkan data dari lapangan dengan melakukan wawancara secara mendalam kepada seluruh informan. Seluruh data yang diperoleh peneliti akan dicatat dan dikumpulkan, kemudian peneliti akan dengan objektif merangkum dan mengambil hasil yang sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti

2. Penyajian Data

Pada tahap ini, peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sebagainya. Penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif bersifat naratif. Hal ini dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian mungkin dapat menjawab rumusan masalah, karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang disajikan berupa deskripsi atau

gambaran yang awalnya belum jelas menjadi jelas dan dapat berupa hubungan kausal/interaktif dan hipotesis/teori. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah penelitian melakukan penelitian di lapangan.

H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Data Penelitian kualitatif menghadapi persoalan penting mengenai pengujian keabsahan hasil penelitian. Banyak hasil penelitian kualitatif diragukan kebenarannya karena beberapa hal. Peneliti menggunakan metode triangulasi untuk menguji keabsahan data peneliti. Triangulasi dengan sumber data dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kebenaran suatu informasi melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan (Bungin, 2007: 256-257):

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
4. Penilaian hasil penelitian dilakukan oleh responden
5. Mengoreksi kekeliruan oleh sumber data

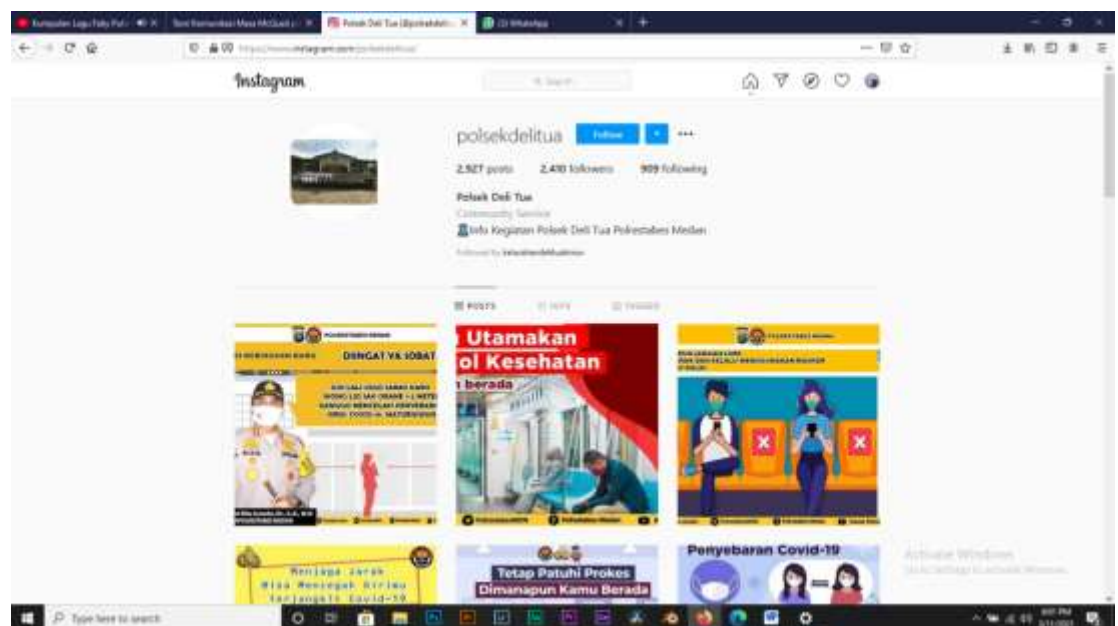
Ada beberapa teknik dalam menguji keabsahan data melalui triangulasi, yaitu :

1. Triangulasi sumber Triangulasi sumber digunakan untuk menguji keabsahan data yang telah dilakukan dengan cara melihat data yang sudah ada dari beberapa sumber.

2. Triangulasi Metode Triangulasi metode digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara melihat pada sumber yang sama tapi menggunakan metode yang berbeda.
3. Triangulasi Waktu Triangulasi waktu pengambilan data sering mempengaruhi kredibilitas data

Penelitian tidak hanya mengumpulkan data informasi dari sudut pandang pihak Polsek delitua, Peneliti juga mengumpulkan informasi dari sudut pandang informan lainnya yang dijadikan sebagai data sekunder dari data yang sudah diperoleh melalui informan utama dengan mewawancarai informan yang berhubungan dengan objek penelitian. Adapun yang menjadi informan lain(data sekunder) dari penelitian ini adalah data data tim Humas Polsek Delitua

Instagram merilis versi 2.0 pada tanggal 11 Maret 2021 dengan fitur yang live filter, instan tilt shift dan resolusi tinggi.



Gambar 3.1

sumber www.instagram.com/polsekdelitua

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A.Deskripsi Tempat Penelitian.

1. Gambaran Instansi

Kepolisian Sektor Delitua atau di sebut Polsek Delitua merupakan pelaksana tugas Polri di wilayah hukum di bawah komando Polrestabes Medan yang mempunyai wilayah hukum Kecamatan Delitua dan sekitarnya. Yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat didalam negeri memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (Harkamtibmas) yang meliputi bidang pelindung, pengayom, pelayan dan penegakkan hukum kepada masyarakat diwilayah Kecamatan Delitua.

Kepolisian sektor Delitua di kepalai Oleh seorang perwira pertama yaitu perwira berpangkat AKP yang menjadi kepala kepolisian sektor delitua yang di sebut dengan kapolsek.dan juga wakapolsek di kepolisian delitua berpangkat AKP yang merupakan perwira pertama di jajaran kepangkatan dalam kepolisian. Begitu juga untuk posisi jabatan jabatan di bidang unit unit pelaksanaan tugas di bidang kepolisian sektor delitua yang di duduki oleh beragam pangkat mulai dari Iptu sampai Aipda yang sesuai di bidang nya untuk melaksanakan masing masing tugas kepolisian.

2. Visi & Misi Polsek Delitua

Di karenakan Polsek Delitua merupakan suatu Instansi yang Berada di bawah Hukum Polrestabes Medan jadi peneliti membuat visi dan misi polrestabes medan tersbut.

Visi:

“Terwujudnya Polri yang Promoter di Polres Kota Medan”

Misi:

- 1.Mewujudkan kepercayaan publik (trust building) melalui peningkatan kinerja, perubahan kultur dan manajemen media.
- 2.Meningkatkan pemberdayaan kualitas sumberdaya manusia Polri yang profesional dan kompeten melalui pendidikan dan latihan.
- 3.meningkatkan kemampuan pencegahan kejahatan melalui deteksi dini, pemolisian proaktif dan sinergi polisional.
4. Meningkatkan stabilitas kamtibmas dengan didukung oleh seluruh komponen masyarakat. Meningkatkan motivasi dan kesejahteraan personel Polda Sumut.
- 5.Mewujudkan penegakan hukum yang profesional dan berkeadilan serta menjunjung tinggi HAM dan anti KKN. Meningkatkan pengawasan dalam rangka mewujudkan Polri yang profesional dan akuntabel.

3. Logo Instansi Polsek Delitua



Gambar 4.1
logo Polsek delitua

B. Pembahasan Rumusan Masalah

Peneliti melakukan beberapa pengumpulan data pra penelitian melalui observasi dan melalui wawancara mendalam antara peneliti dengan informan yang berpedoman pada pedoman wawancara yang telah di diskusikan dengan dosen pembimbing peneliti. Di samping itu, peneliti menyediakan alat tulis dan alat perekam suara untuk mengantisipasi kemungkinan-kemungkinan yang dapat terjadi ketika proses penjarangan data dilakukan. Peneliti juga meminta izin terlebih dahulu kepada informan yang akan di wawancarai untuk menuliskan informasi dari informan tersebut ke dalam hasil penelitian.

Pada tahap penelitian, peneliti melakukan analisis jawaban dari informan tersebut, berdasarkan penuturan informan yang sesuai dengan pertanyaan yang peneliti ajukan, dalam hal ini pertanyaan yang diajukan dapat berkembang sesuai dengan konseptualisasi penelitian dan apa yang dicari peneliti serta diselaraskan dengan tujuan penelitian.

Pengamatan terhadap akun instagram polsek Delitua telah di lakukan dari bulan april dengan melihat dan mengamati setiap postingan postingan yang di publish oleh pihak polsek delitua dan juga melihat waktu polsek delitua dalam memposting berita berita yang akan di publish dii instagram polsek Delitua.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan judul penelitian yaitu Efektivitas penggunaan media sosial instagram dalam meningkatkan citra kepolisian Polsek Delitua. Peneliti telah melakukan observasi mengenai kepda personil kepolisian polsek delitua yang mengolah instagram polsek Delitua dan juga kepada para pengikut instagram Polsek Delitua yang mengikuti instagram Polsek Delitua.

1. Profil informan.

Peneliti akan memberikan gambaran secara umum mengenai profil informan yang telah diwawancarai untuk peneliti ini. Informan berasal dari latar belakang kehidupan yang berbeda-beda. Berikut peneliti uraikan profil mereka.

Informan 1: Briptu Anggita Pratiwi

Deskripsi Informan:

Pada saat ingin berjumpa dengan informan 1 peneliti bergerak dari jl bakti kelurahan Delitua kecamatan Delitua. Jarak yang di tempuh dari tempat tinggal peneliti ke kantor polsek Delitua yaitu sekitar 1 kilometer dan memakan waktu kurang lebih 1 kilometer. Sebelum, bertemu dengan informan 1 peneliti memberikan surat izin riset penelitian yang di keluarkan oleh fakultas. Dan peneliti memberikan surat itu pada tanggal 10 juni 2021.

Sesampai di polsek delitua pihak administrasi polsek meberitahu bahwa nanti pihak polsek Delitua akan Mengabari kepada peneliti untuk di kabari mewawancarai personil polsek delitua yang mengola akun isntagram polsek delitua. Satu minggu peneliti menunggu kabar dari pihak kepolisian dan pihak kepolisian mengabari peneliti untuk datang pada hari rabu tanggal 23 juni 2021 Pukul 10.00 wib.

Sesampai di polsek Delitua Peneliti langsung berjumpa dengan ibu agita yang merupakan Personil kepolisian yang mengelola instagram Polsek Delitua. Briptu Anggita Pratiwi yang sering di sapa ibu anggita merupakan seorang personil Polwan di Polsek Delitua di mana Beliau merupakan salah satu personil di bagian Reskrim Polsek Delitua. Ibu anggita merupakan seorang yang berkepribadian Sangat ramah, tegas dan juga sangat peduli dengan rekan kerjanya. Beliau beragama islam dan juga sudah berkeluarga.

Peneliti tidak langsung memberikan pertanyaan untuk mewawancarai informan tetapi peneliti seikit bercerita tentang bagaimana pengalaman beliau dalam menjadi seorang polwan. Beliau bercerita pengalamannya dengan sangat menarik kepada saya dan juga bertanya kepada saya bagaimana kuliah saya dan plan saya setelah kuliah. saya menjawab semua bagaimana pengalaman saya saat kuliah dan juga bagaimana plan saya kedepannya setelah tamat kuliah.

Setelah berbicara dengan cukup panjang peneliti memberikan pertanyaan pertanyaan yang telah di susun sesuai dengan Judul penelitian dan saat peneliti mewaancarai informan tersebut beliau menjawab dengan sangat jelas dan padat dan juga sangat puas dengan jawaban jawaban yang beliau berikan.

Setelah selesai wawancara dengan informan saya pun izin pamit dengan ibu agita dan juga mengucapkan terimakasih kepada beliau karena telah bersedia di wawancarai dan memberikan data data yang lengkap untuk menyelesaikan penelitian saya.

Informan 2 : M. Fadly Fadillah. S,STP

Deskripsi Informan:

Informan yang kedua ini merupakan lurah Delitua Timur salah satu kelurahan yang berada di kecamatan di delitua beliau merupakan lulusan IPDN dan saat ini menjadi lurah di kecamatan delitua. Sapaan akrab hari hari beliau yaitu bg fadly, beliau sangat ramah dan akrab dengan bawahannya. Peneliti pun membuat janji untuk melakukan penelitian pada tanggal 1 juli 2021 dan beliau menyuruh datang ke esokan harinya yaitu pada tanggal 2 juli 2021 Pukul 10.00 Wib dengan bertemu di kantor beliau di jl Stpdn Kel. Delitua Timur Kec. Delitua.. Jarak yang di tempuh peneliti dari rumah ke

kantor lurah delitua timur yaitu sekita 2.5 kilo meter dan kurang lebih memakan waktu 10 Menit.

Sesampai di sana peneliti langsung bertemu langsung dengan bg fadly yang pada saat itu beliau sedang berbicara dengan salah satu warganya yang sedang mengurus berkas administrasi di kelurahan Delitua timur. Peneliti menunggu mereka sampai selesai dan akhirnya telah selesai saya di suruh masuk oleh beliau dan kami berbincang bincang tentang keadaan covid 19 di kecamatan delitua.

Setelah selesai berbicara panjang akhirnya beliau menyuruh saya untuk langsung mewawancarainya dan saya langsung mengelurkan skrip pertanyaan wawancara. Setelah sekian lama saya mengajukan wawancara dengan beliau saya pun merasa mendapatkan jawaban yang sangat puas dari hasil wawancara yang kami lakukan. Karena beliau menjawab pertanyaan dengan sangat jelas dan lengkap.

Alasan peneliti memilih lurah Delitua timur yaitu karena beliau mengikuti instagram Polsek delitua sejak lama dan juga beliau adalah salah satu informan dari sisi pemertintahan di mana peneliti ingin mengetahui bagaimana pendapat beliau dari sisi pemerintah sebagai informan dan juga sebagai salah satu lurah di kecamatan Delitua.

Informan 3 : Rizki Dayanthi Br. Ginting S.Pd

Deskripsi Informan

Informan yang ketiga merupakan salah satu masyarakat delitrua yang berprofesi guru dan mengajar di salah satu sekolah swasta di kecamatan delitua. Sapaan yang sering di panggil oleh informan yaitu Ibu Iky, beliau mempunyai kepribadian yang sangat ramah dengan orang lain dan sangat baik. Ibu iky tinggal di jl bakti kel. Delitua dan merupakan asli warga delitua.

Pada saat saya datang ke rumah ibu iky pada tanggal 6 juni 2021 ingin membuat janji kepada ibu iky untuk di wawancarai tetapi beliau mengatakan kalau sekarang saja di wawancara langsung karena inu iky sedang tidak ada kegiatan..

Saya pun yang kebetulan membawa skrip wawancara langsung mewawancarainya. Setelah sekian lama saya wawancarai buk iky saya mendapatkan jawaban yang sangat puas saya rasa bagaimana beliau memberikan jawban dengan sangat tegas dan lengkap.

Alasan peneliti memilih ibu Iky sebagai informan yang ketiga yaitu karena ibu iky merupakan masyarakat asli Kecamatan Delitua yang telah lama mengikuti akun Instagram kecamatan Delitua. Dan juga beliau salah satu termasuk kaum milenial di karenakan umur beliau yang masi 25 tahun.

Informan 4 : Rahmad Nur Hidayat Ginting

Beliau adalah seorang politisi politik partai golkar kecamatan Delitua yang update dengan informasi informasi fenomena yang sedang berlangsung di Delitua. Seperti hal nya beliau juga mengikuti instagram Polsek Delitua sejak 2018 sampai saat ini dan terus update berita mengenai instagram Polsek Delitua.

Saya mewawancarai tanggal 7 juni saya datang untuk mewawancarai datang langsung ke rumah beliau di jl Bakti Gg Darma no 53. Sesampai saya di sana beliau terus menyambut saya dan sudah menunggu kehadiran saya karena saya dan beliau sudah berbuat janji untuk mewawancarai beliau.

Sebelum memuali wawancara saya juga sempat ngobrol tentang isu isu politik yang terjadi di Partai golkar kecamtan Delitua dan juga Golkar Kabupaten Deliserdang. Saya sangat senang karena menambah wawasan saya khususnya di bidang politik.

Setelah berbincang lama saya pun memulai wawancara saya dengan beliau dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang sudah saya siapkan untuk mendapatkan data yang akurat tentang penelitian saya ini.

Saya pun yang kebetulan membawa skrip wawancara langsung mewawancarainya. Setelah sekian lama saya wawancarai bapak rahmad saya mendapatkan jawaban yang sangat puas saya rasa bagaimana beliau memberikan jawban dengan sangat tegas dan lengkap.

Alasan peneliti memilih bapak Rahmad sebagai informan yang keempat yaitu karena bapak Rahmad merupakan masyarakat asli Kecamatan Delitua yang telah lama mengikuti akun Instagram kecamatan Delitua. Dan juga beliau salah satu politisi partai yang berada di kecamatan delitua dan juga beliau update tentang berita terkini yang ada di kecamatan delitua khususnya.

Informan 5 : Rohanna Br Purba

Beliau adalah seorang ibu rumah tangga dan juga masyarakat kecamatan Delitua yang update dengan informasi informasi fenomena yang sedang berlangsung di Delitua. Seperti hal nya beliau juga mengikuti instagram Polsek Delitua sejak 2019 sampai saat ini dan terus update berita mengenai instagram Polsek Delitua.

Saya mewawancarai tanggal 5 juni saya datang untuk mewawancarai datang langsung ke rumah beliau di jl Bakti Gg Darma no 53. Sesampai saya di sana beliau terus menyambut saya dan sudah menunggu kehadiran saya karena saya dan beliau sudah berbuat janji untuk mewawancarai beliau.

Setelah berbincang lama saya pun memulai wawancara saya dengan beliau dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang sudah saya siapkan untuk mendapatkan data yang akurat tentang penelitian saya ini.

Saya pun yang kebetulan membawa skrip wawancara langsung mewawancarainya. Setelah sekian lama saya wawancarai Ibu Rohanna saya mendapatkan jawaban yang sangat puas saya rasa bagaimana beliau memberikan jawaban dengan sangat tegas dan lengkap.

Alasan peneliti memilih Ibu Rohanna sebagai informan yang keempat yaitu karena Ibu Rohanna merupakan masyarakat asli Kecamatan Delitua yang telah lama mengikuti akun Instagram kecamatan Delitua. beliau update tentang berita terkini yang ada di kecamatan delitua khususnya.

C. hasil wawancara dan Observasi

Setelah data diperoleh dari hasil wawancara dengan para informan, peneliti akan mengolah data yang di dapat dengan cara mengklasifikasikan jawaban dari hasil wawancara dan pengamatan berdasarkan tujuan dan kebutuhan masing-masing dalam penelitian ini.

Peneliti membatasi dua informan saja yang mewakili jawaban dari ke empat informan karena memiliki kesamaan data. Peneliti mengulas data yang infroman yang di sampaikan oleh bapak Fadly dan juga ibu Rizki yang di anggap sudah mewakili dari empat informan pengguna isntagram Polsek Delitua.

1. Hasil wawancara terhadap pihak kepolisian

Peneliti melakukan proses wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada Pengelola instagram Polsek Delitua yang merupakan informan dalam penelitian ini. Pertanyaan-pertanyaan tersebut yaitu:

a. Alasan Polisi Daerah Sumatera Utara menggunakan Instagram

Berdasarkan hasil wawancara, pertama-tama peneliti menanyakan kepada informan dari kepolisian sektor Delitua yaitu Briptu Anggita Pratiwi mengenai alasan Polsek Delitua menggunakan akun Instagram. Briptu Anggita Pratiwi mengatakan alasan Polsek Delitua menggunakan Instagram sebagai alat pelayan ke masyarakat, hal ini dikarenakan pengguna Instagram yang semakin meningkat setiap tahunnya.

“Karena jaman sekarang ini banyak yang menggunakan media sosial. Jadi saran dari pimpinan kami juga, ya harus di buat juga gitu biar masyarakat tau apa kegiatan dari polsek delitua itu sendiri. Ungkap anggita.”

Peneliti menarik kesimpulan dari jawaban informan 1, bahwa Instagram menjadi media pembantu dalam memberikan info dan layanan terkini dari kepolisian khususnya Polsek Delitua karena masyarakat yang sangat banyak memiliki akun media sosial Instagram.

b.Target/sasaran polsek delitua memberikan informasi melalui instagram

Selanjutnya peneliti bertanya mengenai siapakah yang menjadi target atau sasaran utama humas Polsek Delitua dalam memberikan layanan pada akun Instagram. Anggita mengatakan untuk sasaran utama dalam memberikan layanan adalah masyarakat.

“Targetnya untuk masyarakat, supaya masyarakat tau apa kegiatan polsek Delitua seperti pengaturan lalulintas, patrol, sambag sambaing ke desa desa ke kelurahan trus pengungkapkan kasus. dan juga dalam Polres adanya kompetisi humas terupdate dan terbaik yang tiap tahun nya akan di adakan oleh Polrestabes Medan Ungkap anggita”

Peneliti menarik kesimpulan pada informan 1 bahwa target atau sasarannya yaitu masyarakat. Dengan di buat nya akun instagram sebagai penyebar informasi polsek delitua masyarakat bisa melihat kegiatan kegiatan yang di lakukan oleh polsek delitua.

c. Sejak kapan instagram polsek delitua itu di buat, adakah hambatan yang terjadi selama menggunakannya.

Selanjutnya peneliti menanyakan sejak kapan instagram polsek delitua itu di buat supaya lebih mengetahui seberapa lama penyampaian informasi melalui instagram yang di lakukan polsek delitua dan apakah ada hambatan yang di timbulkan.

“Sejak 2016 isntagram polsek delitua sudah di buat dan pengikut instagram polsek delitua selalu naik. Hambatan hambatan nya sejauh ini tidak ada dan malah instagram ini di jadikan pusat pengaduan oleh masyarakat jika masyarakat itu misal nya kehilangan kereta mereka sering melapor melalui dm dan kami pun merespon laporan itu.ungkap anggita.”

Peneliti menarik kesimpulan pada informan 1 bahwa instagram ini di buat sudah lama dan juga perkembangan instagram polsek delitua ini terbilang cukup pesat. instagram bukan hanya di jadikan tempat penyampaian informasi di sini akan tetapi juga di jadikan tempat aduan yang di buat oleh masyarakat untuk melaporkan kejadian kejadian tindakan kriminal yang di alami seperti kehilangan sepeda motor dll.

d. Seberapa efektif penggunaan media sosail instagram dalam membangun citra

Selanjutnya peneliti menanyakan seberapa efektif penggunaan media sosial instagram dalam membangun citra untuk mengetahui seberapa efektif

pengguna nmedia sosial ini dalam membangun citra khususnya di lingkungan media sosial

“Efektiv sih, maksudnya gini polisi ini namyak juga yang tidak di sukai masyarakat jadi dengan instagram ini kan kami menunjukan bahwasannya kegiatan dari polisi sendiri itu banyak yang positif gitu. Ungkap Anggita”

Peneliti menarik kesimpulan pada informan satu bahwa penggunaan media sosial instagram sangat efektif dimana informan tersebut mengatakan bahwa banyak dari beberpa masyarakat menganggap bahwasanya citra polisi itu buruk tetapi dengan mereka mengikuti kegiatan kegiatan yang di lakukan dari polisi tersebut jadi mereka bisa mengubah pandangan pandangan buruk terhadap polisi tersebut.

e. Adakah persamaan dan perbedaaan dalam penyampaiaan informasi menggunakan media soial instagram sebagai media penyampaian informasi dengan media cetak, dalam mempublish kegiatan Polsek Delitua

Selanjutnya peneliti menanyakan Adakah persamaan dan perbedaaan dalam penyampaiaan informasi antara menggunakan media soial instagram sebagai media penyampaian informasi dengan media cetak dalam mempublish kegiatan polsek delitua

“Setara sih dengan media cetak hanya saja lebih dominan ke media cetak untuk masalah masalah pengungkapan kasus dll karena kita juga bekerjasama dengan wartawan dan untuk yang di sampaikan di media sosial yaitu seperti kegiatan kegiatn polsek delitua dan ada juga beberapa kasus.uangkap anggita. “

Peneliti menarik kesimpulan pada informan satu bahwa perbandingan penggunaan informasi di sini setara hanya saja untuk masalah masalah pengungkapan lebih banyak di upload di media cetak akan tetapi untuk informasi informasi kegiatan kegiatan polsek delitua lebih sering di upload di media sosial untuk menaikkan citra kepolisian kepada para followers instagram polsek delitua.

f. Bagaimana feedback yang di lakukan para pengikut instagram polsek Delitua terhadap konten konten yang di posting di instagram polsek delitua

Selanjutnya peneliti menanyakan Bagaimana feedback yang di lakukan para pengikut instagram polsek delitua terhadap konten konten yang di posting di instagram polsek delitua

“Banyak sih kemaren pada saat jaman jaman nya geng motor komentarnya pun banyak positif juga kek “ mantap pak” gitu gitu lagian itu kami setiap malam minggu itu sering patrol jadi kami masukan ke instagram jadi semua orang tau gitu kami nangkapin geng motor. Ungkap anggita.”

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa feedback yang di hasilkan ada dengan followers instagram polsek delitua. juga para folowers memberikan komentar kometar positif terhadap kegiatan kegiatan yang di lakukan oleh polsek delitua. Seperti yang di katakan oleh informan tersebut kometar nya “mantap pak” itu dari situ peneliti menilai bahwa terjadi komunikasi timbal balik di sini antara followers instagram polsek delitua dengan polsek delitua.

g. Adakah hambatan yang di dapat setelah menggunakan media sosial instagram sebagai sebagai salah satu media yang di gunakan sebagai media penyebar informasi polsek delitua

Selanjutnya peneliti menanyakan Adakah hambatan yang di dapat setelah menggunakan media sosial instagram sebagai sebagai salah satu media yang di gunakan sebagai media penyebar informasi polsek delitua

“Hambatannya gada sih hanya saja banyak juga para followers instagram polsek delitua melapor atau mengadu ke instagram tidak mengadu langsung ke polsek jadi kan kasus nya agak payah di proses dan kami menyarankan untuk datang langsung ke Polsek utuk membuat laporan. Ungkap anggita”

Peneliti menarik kesimpulan bahwa dari jawaban informan selama menggunakan instagram sebagai media informasi tidak ada akan tetapi intagram polsek delitua ini di jadikan sebagai bahan tempat pengaduan oleh para followers menurut peneliti ini sangat baik instagram tidak hanya di gunakan sebagai media penyebar informasi akan tetapi media di gunakan sebagai tempat pengaduan oleh masyarakat apabila masyarakat mengalami tindakan kriminal.

2.Hasil wawancara kepada Followes Instagram Polsek Delitua.

Selain melakukan proses wawancara dengan pihak polsek Delitua. Peneliti melakukan wawancara dengan followers Instagram Polsek Delitua. Peneliti memilih dua orang followers Instagram Polisi Daerah Sumatera Utara untuk di jadikan informan pada penelitian ini. Adapun kedua followers yang menjadi informan penelitian ini adalah M. Fadly Fadillah. S,STP dan Rizki dayanthi br Ginting. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada para followers, Pertanyaan-pertanyaan tersebut yaitu:

a.Alasan menjadi followers instagram polsek Delitua

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti mengawali proses wawancara dengan menanyakan kepada kedua followers instagram Polsek Delitua terkait

apa yang menjadi alasan mereka menjadi followers instagram Polsek Delitua. Menanggapi pertanyaan peneliti, kedua informan memberikan jawaban mereka.

“saya mulai mengikuti akun media sosial instagram polsek delitua di mulai pada sekitar tahun 2019. Alasan saya mengikuti akun Instagram media sosial instagram yaitu ingin mengetahui update berita yang terjadi di kecamatan delitua. Di samping itu saya juga sebagai salah satu lurah di Kecamatan delitua menurut saya itu sangat penting untuk mengetahui apa berita terkini dan terupdate dari Kecamatan Delitua dan sekitarnya.ungkap fadly.”

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa alasan informan pertama mengikuti instagram polsek delitua yaitu karena informan ingin mengetahui update berita yang terjadi di kecamatan delitua .begitu juga informan adalah salah satu pemerintahan di kecamatan delitua yaitu salah satu lurah yang ada di kecamatan delitua jadi informan ingin mengetahui apa aja perkembangan berita yang terjadi.

Sementara itu followers ke dua yang juga sebagai pengikut instagram delitua juga memberikan jawaban yang hampir sama.

“saya mulai mengikuti akun instagram media sosial instagram delitua yaitu sekitar akhir 2018 di mana saya ingin mengetahui informasi informasi yang di berikan dari polsek delitua tentang kejadian kejadian terkini yang terjadi kecamatan delitua.ungkap rizki”

dari jawaban informan ke dua peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa alasan informan ingin mengikuti akun media sosial instagram yaitu informan ingin mengetahui kegiatan kegiatan yang di lakukan polsek delitua.

b. Bagaimana konten dan cara pengelolaan yang di sajikan dari instagram polsek delitua

Mengenai konten dan cara pengelolaan akun instagram Polsek delitua yang dilakukan oleh Polsek delitua. Kemudian kedua informan memberikan pandangan dan jawaban masing-masing terhadap pertanyaan peneliti.

“ menurut saya sih konten yang di hasilkan oleh instagram polsek delitua sudah cukup baik dan juga jelas menurut saya. Karena polsek delitua memfilter berita berita yang ingin di posting jadi masyarakat tidak takut lagi dengan berita hoax. Ungkap fadly”

Peneliti menarik kesimpulan bahwa informan mengatakan penyajian konten konten instagram yang di hasilkan dari polsek delitua sudah cukup baik dan juga informan mengatakan kalau polsek delitua tidak hanya sembarang mengupload berita yang ada di instagram tetapi menurut informan polsek delitua memfilter berita berita itu agar masyarakat tidak mudah mendapatkan berita hoax.

Sementara itu followers ke dua yang juga sebagai pengikut instagram delitua juga memberikan jawaban yang hampir sama.

“ untuk penyajian konten sudah cukup terbilang dan sangat bagus sekali menurut saya, postingan postingan nya sudah cukup jelas seperti foto dan caption nya juga, semua yang di posting di instagram polsek delitua menurut saya informasi yang terpercaya juga dan saya tidak ragu lagi kebenarannya. Ungkap rizki.”

Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa informan mengatakan bahwa semua postingan di instagram delitua sudah baik dan juga sangat jelas. begitu juga informan juga mengatakan semua berita dan kegiatan yang

di posting sudah terpercaya jadi followers instagram delitua tidak lagi takut akan kebenaran dari berita yang di posting itu.

c.Tanggapan tentang kualitas pelayanan kepolisian khususnya Polsek Delitua di media sosial Instagram

Ketika peneliti bertanya kepada informan tentang kualitas pelayanan kepolisian khususnya Polsek Delitua di kehidupan sehari-hari dan di media sosial Instagram. Jawaban kedua informan.

“ untuk pelayanan yang saya lihat selama saya mengikuti akun instagram polsek delitua saya lihat sejauh ini cukup bagus dan juga banyak mereka melakukan kegiatan kegiatan tengah malam ke patroli keliling untuk mencegah aksi begal, penangkapan narkoba dan juga banyak saya lihat kegiatan langsung ke masyarakat dan banyak lagi lah pokoknya. UngkapFadly.”

Peneliti menarik kesimpulan informan mengatakan bahwa pelayanan – pelayanan yang di lakukan oleh polsek delitua sudah sangat baik dan juga informan sering melihat di instgram bahwa personil dari polsek delitua melakukan kegiatan kegiatan untuk keamanan dan ketertiban oleh karena pelayanan yang di lakukan polsek sejauh ini sangat baik.

Sementara itu followers ke dua yang juga sebagai pengikut instagram delitua juga memberikan jawaban yang hampir sama.

“ kalau saya lihat sejauh ini pelayanan yang di lakukan polsek delitua sudah cukup baik dan juga mereka aktif di media sosial instgram itu seperti memposting kegiatan sehari hari mereka yang mereka lakukan. Ungkap rizki”

Peneliti dapat menarik kesimpulan informan mengatakan bahwa pelayanan yang di lakukan oleh polsek delitua melalui instagram sudah sangat baik. Polsek delitua sering memposting kegiatan mereka. dengan begitu peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang di lakukan polsek delitua sudah cukup baik.

d. Bagaimana perbandingan penyampaian informasi di media cetak dan juga media sosial isngtaram khususnya pada instagram khussunya pada instagram Polsek Delitua

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti mengawali proses wawancara dengan menanyakan kepada kedua followers instagram Polsek Delitua Bagaimana perbandingan penyampaian informasi di media cetak dan juga media sosial instagram khususnya pada instagram Polsek Delitua . Menanggapi pertanyaan peneliti, kedua informan memberikan jawaban mereka.

“ untuk penyampaiannya di sini saya rasa lebih praktis dan cepat pada media sosial instagram sih di mana pada media sosial instagram dia bisa langsung di posting dan juga para followes instagram dari polsek delitua itu sudah mengetahui langsung. tidak seperti di media cetak Koran kita bilang jadi harus menunggu satu hari ke depan baru berita itu up.ungkap fadly.”

Peneliti dapat menyimpulkan menurut informan perbandingan penyampaian informasi antara menggunakan media cetak dan juga media sosial instagram infroman mengatakan kalau media sosial instagram lebih praktis penggunaannya, di mana jika kita ingin memposting berita di media sosial bisa secara langsung dan pembaca bisa langsung melihat nya. tidak seperti menggunakan media cetak harus menunggu satu hari baru berita itu bisa di lihat oleh masyarakat.

Sementara itu followers ke dua yang juga sebagai pengikut instagram delitua juga memberikan jawaban yang hampir sama.

“kalau antara media sosial dan media cetak saya rasa lebih cepat dan langsung media cetak karena media sosial kalau ada berita langsung bisa kita posting dan pembaca pembaca di media sosial bisa langsung melihat bberita itu jadi kesannya kayak cepat langsung gitu gak kayak media cetak yang nunggu besoknya baru bisa kita baca. Ungkap Rizki”

Peneliti dapat menarik kesimpulan, informan mengatakan kalau media sosial sangat efisien penggunaannya di mana bisa langsung di posting dan juga bisa di baca dengan cepat oleh para pengguna media sosial itu. tidak seperti media cetak yang kita harus nunggu terbit lagi besok baru bisa kita baca. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa media sosial lebih efisien dan juga praktis penggunaannya di bandingkan dengan media cetak yang terbilng lama karena harus tunggu terbit lagi besoknya baru bisa kita melihat berita itu.

e.Efektivitas penggunaan media sosial instagram polsek delitua dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti mengawali proses wawancara dengan menanyakan kepada kedua followers instagram Polsek Delitua terkait Efektivitas penggunaan media sosial instagram polsek delitua dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Menanggapi pertanyaan peneliti, kedua informan memberikan jawaban mereka.

“menurut saya efektif karena saya sendiri sebagai lurah lah kita bilang bisa langsung mengetahui bagaimana kejadian kejadian yang ada di delituan dan juga himbauan himbauan yang di lakukan kepolisian juga bisa langsung di ketahui. Ungkap fadly.”

Peneliti dapat menyimpulkan, informan mengatakan kalau hadirnya media sosial instagram di sini sudah sangat efektif karena bagi mereka dengan adanya media sosial cukup membantu mereka dalam penyampaian informasi. Jadi mereka lebih di mudahkan dan juga lebih update berita atau lkegiatan kegiatan yang terjadi di kecamatan Delitua.

Sementara itu followers ke dua yang juga sebagai pengikut instagram delitua juga memberikan jawaban yang hampir sama.

“menurut saya efektif dan sangat memudahkan juga dalam mendapatkan informasi. Cukup saya membuka instagram saja saya sudah bisa tau bagaimana perkembangan informasi di kecamatan delitua dan juga saya dengan mudah menndapatkan infrormasi informasi penting tentang himbauan covuid misalnya, dengan mudah dan cepat saya mendapatkan himbauan himbauaan semacam itu. Ungkap rizki.”

Peneliti dapat menark kesimpulan, inforrman mengatakan kalau hadirnya instagram polsek delitua cukup memudahkan mereka dalam mendapatkan informasi informasi. yang terjadi seperti berita berita yang terjadi di kecamatan delitua dan juga seperti himbauan-himbauan yang di lakauakan pihak kepolisian dengan mudah di dapatkan oleh informan. Peneliti menyimpulkajn bahwa hadirnya media soial instagram sangatlah efektif dan juga sangatlah memudahkan mereka dalam medapatkan informasi.

f. Saran dan Harapan terhadap Instagram Polsek Delitua serta penggunaan Instagram pada suatu instansi pemerintahan.

Di akhir wawancara, kedua informan ini memberikan saran dan harapan mereka terhadap Instagram Polsek Delitua serta penggunaan Instagram pada suatu instansi pemerintahan. Kedua informan menjawab

“utnuk akun isntansi pemerintahan sudah sanagat baik saya rasa Followes nya pun sudah lumayan bnayak. Penyajian penyajian informasi yang di hasilkanpun sudah sangat jelas dan tertata dengan rapi hanya saja masukan dari saya agak lebih kreatif seperti membuat editan caption pada foto jadi lebih menarik di lihat.ungkap fadly.”

Peneliti menyimpulkan, menurut informan infromasi-informasi yang di sajikan polsek pada instagram polsek delitua sudah cukup baik dan jelas hanya saja dalam ada beberapa masukan yang mau di sampaikan seperti kreatifitas tim edior untuk membuat gambar lebih menarik di lihat.

Sementara itu followers ke dua yang juga sebagai pengikut instagram delitua juga memberikan jawaban yang hampir sama.

“sejauh ini yang saya lihat bahwa instagram polsek delitua sudah cukup baik dalam menyampaikan berita berita nya dan juga pengikutnya bnayak juga. Jadi saya berharap supaya makin terus di tingkatkan dan semoga media sosial instagram ini menjadi media penyebar informasi yang terpercaya dan akurat dan lebih baik lagi lah.ungkap rizki.”

Peneliti dapat menyimpulkan, informan mengatakan kalau saat ini penyampaian informasi di kalangan polsek delitua sudah baik dalam hal penyampaian informasi dan juga informan berharap supaya instagram polsek delitua menjadi berita yang terpercaya untuk para followers nya.

D.Pembahasan Hasil Penelitian

Public relations menurut definisi yang dirumuskan oleh IPR (Institute Public relations) adalah praktek humas yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan mempertahankan etikat baik, serta sikap sikap yang saling pengertian yang bersifat timbal balik antara suatu organisasi atau pemerintah, instansi dan lembaga dengan segenap khalayaknya. (Frank Jefkins, 1996:8)

Tujuan Public Relations sebuah perusahaan/instansi, beberapa diantaranya yang pokok adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengubah citra umum di mata masyarakat sehubungan dengan adanya kegiatan - kegiatan baru yang dilakukan oleh perusahaan/instansi.
2. Untuk menyebarkan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan.
3. Untuk memperbaiki hubungan antar perusahaan/instansi itu dengan masyarakatnya, sehubungan dengan telah terjadinya suatu peristiwa yang mengakibatkan kecaman, kesangsian, atau salah paham di kalangan masyarakat terhadap niat baik perusahaan. (Jefkins,2003:54).

Jadi, secara keseluruhan tujuan dari public relations adalah untuk menciptakan citra baik. Selain itu public relations bertujuan untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga atau organisasi di satu pihak dan dengan publik di lain pihak dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik.

Ketika sebuah perusahaan/instansi yang berhubungan dengan masyarakat langsung, pasti dibutuhkan adanya peran humas, dimana peran humas akan sangat berguna bagi perusahaan/instansi tersebut, untuk membangun citra perusahaan/instansi tersebut. Untuk menyebarluaskan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan/instansi kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan.

Citra dapat dibangun dengan melakukan adanya kegiatan - kegiatan baru yang dilakukan oleh perusahaan/instansi dengan menyebarkan prestasi atau info info penting yang dapat membantu masyarakat. Hambatan perusahaan/instansi dalam membangun citra , kurangnya komunikasi yang sejalan dan adanya oknum oknum yang tidak bertanggung jawab untuk merusak citra suatu perusahaan/instansi. Misalnya dengan menyebarkan berita Hoax yang dapat membuat citra perusahaan/instansi tersebut menjadi buruk di mata masyarakat.

Humas harus tanggap dalam memberi pernyataan yang dapat menyelamatkan nama perusahaan/instansi tempat ia bekerja, karena tanpa peran humas, perusahaan/instansi dianggap tidak dapat dipercaya oleh masyarakat, dan akan turunnya elektabilitas perusahaan/instansi tersebut.

Polsek Delitua, mempunyai Tim pengelola Akun Instagram yang berkerja dalam membangun citra kepolisian agar lebih baik di masyarakat. Polsek Delitua juga berperan sebagai tempat pelayanan atau pegaduan masyarakat terhadap kasus yang sedang terjadi, dalam membangun citra kepolisian, humas kepolisian banyak bekerjasama dengan berbagai instansi untuk memberikan penyuluhan – penyuluhan, memberi info info terbaru, agar masyarakat dapat mengetahui secara cepat dan membuat polsek Delitua di percaya oleh masyarakat. karena sejatinya perusahaan/instansi yang

membantu pemerintahan, pasti banyak oknum yang ingin menghancurkan perusahaan/instansi tersebut.

Dewasa ini masyarakat harus bisa membedakan mana info yang benar dengan yang hoax, tidak hanya untuk membranding nama perusahaan/ instansi humas kepolisian harus banyak bekerja keras untuk membuat masyarakat merasa aman, dengan adanya kasus kejahatan.

Peran media sosial instagram Polsek Delitua sudah sangat membantu dalam penyampaian informasi untuk masyarakat yang mengikui akun media sosial instagram. Pembentukan citra yang di hasilkan melalui media sosial instagram sudah cukup baik. Respon respon masyarakat hadirnya informasi di terima dan sangat di apresiasi oleh masyarakat Delitua.

New media atau media baru merupakan istilah yang digunakan untuk semua media komunikasi yang berlatar belakang teknologi komunikasi dan informasi. Istilah media baru telah digunakan sejak tahun 1960-an dan telah mencakup seperangkat teknologi komunikasi terpaan yang semakin berkembang dan beragam. Dalam media baru dapat memudahkan kita untuk mengetahui segala informasi yang jauh, sehingga kita dapat bertemu secara tatap muka dalam sebuah teknologi. Melalui media baru juga kita mendapatkan berbagai informasi dari seluruh dunia (Utomo, 2013 : 4).

Media baru dapat memudahkan kita untuk mengetahui segala informasi yang jauh, sehingga kita dapat bertemu secara tatap muka dalam sebuah teknologi. Melalui media baru juga kita mendapatkan berbagai informasi dari seluruh dunia. Apa yang ditawarkan oleh media baru dibandingkan dengan media lama adalah kapasitas untuk memperluas volume informasi yang memungkinkan individu melalui kontrol yang lebih besar dan

suatu kapasitas untuk menyeleksi informan tertentu yang mereka harapkan dapat diterima.

Tidak heran jika media baru terkesan tanpa mediasi karena bisa digunakan secara langsung tanpa melalui organisasi media yang rumit seperti layaknya organisasi media lama atau tradisional. Sebagaimana dikatakan jelas oleh McQuail (2011:119) kebanyakan media baru ini memungkinkan pengumpulan sekaligus pengiriman informasi sehingga implikasinya bisa beragam pada produser, bisa memiliki peluang yang lebih luas untuk dikenal dan melakukan publikasi. Pada penerbit, dapat memberikan bentuk alternatif untuk komunikasi dan publikasi sehingga dapat melakukan editing maupun validasi terhadap publikasinya.

Dengan hadirnya media baru di harapkan dapat mempermudah setiap kegiatan yang di lakukan seperti halnya dalam pembentukan citra di sebuah kepolisian, peran media ini sangat besar terlibat di dalamnya. Media-media baru merupakan sebuah perantara penyampaian pesan yang di lakukan dari sebuah pemerintah dan masyarakat yang sedang mencari berita.

Media baru sangat efektif dalam hal penyampaian pesan dan sasarannya juga bisa di katakana sangat tepat yaitu anak anak milenial dan semua kalangan yang menggunakan media baru dengan mudah mendapatkan informasi melalui media baru ini seperti instagram oleh karena itu peran media baru dalam pembentukan citra di suatu pemerintahan sudah sangat efektif.

Humas Polsek Delitua untuk memperbaiki citra di masyarakat , tidak hanya turun secara langsung ke masyarakat, tetapi kepolisian dewasa ini juga mengikuti perkembangan zaman, untuk memberikan pelayanan yang terbaik, seperti dengan adanya akun akun media sosial kepolisian di dunia maya. Khususnya Instagram.

Instagram adalah sebuah aplikasi dari Smartphone yang khusus untuk media sosial yang merupakan salah satu dari media digital yang mempunyai fungsi hampir sama dengan twitter, namun perbedaannya terletak pada pengambilan foto dalam bentuk atau tempat untuk berbagi informasi terhadap penggunanya. Instagram juga dapat memberikan inspirasi bagi penggunanya dan juga dapat meningkatkan kreatifitas, karena Instagram mempunyai fitur yang dapat membuat foto menjadi lebih indah, lebih artistik dan menjadi lebih bagus.

Ketika peneliti bertanya kepada Informan I tentang efektivitas penggunaan media sosial instagram dalam meningkatkan citra polsek Delitua ia mengatakan sudah sangat efektif. Pembangunan Citra kepolisian juga sudah di anggap baik. dan juga dengan adanya media sosial Instagram sangat membatu pelayanan kepolisian khususnya Polsek Delitua, dan pihak kepolisian ingin menunjukkan kedekatan kepada masyarakat terutama generasi zaman sekarang.

Ketika peneliti bertanya kepada informan 2 M. Fadly Fadillah. S,STP lurah Delitua Timur Kecamatan Delitua juga sebagai pengikut akun Instagram Polisi Daerah Sumatera Utara, ia juga mengatakan peran humas juga sudah baik pada masa sekarang, citra kepolisian juga sudah bagus, Dan adanya akun media sosial seperti Instagram lebih mempermudah ia dalam mendapatkan infoinfo terbaru dan kejadian yang sedang hangat.

Ketika peneliti bertanya kepada informan 3 Rizki Dayanthi Br. Ginting S.pd yang sebagai guru swasta salah satu sekolah di kecamatan Delitua dan juga sebagai pengikut akun Instagram Polisi Daerah Sumatera Utara, ia juga mengatakan peran humas juga sudah baik pada masa sekarang. dan juga membantu masyarakat zaman sekarang yang sibuk dengan mendapatkan info atau pelayanan dengan adanya akun media sosial Instagram

kepolisian yang membuat masyarakat terbantu, dan menunjukkan kepolisian bekerja keras untuk melayani masyarakat.

Berdasarkan tujuan dari penelitian yang sedang peneliti lakukan, peneliti menarik kesimpulan bahwa efektivitas penggunaan media sosial instagram dalam pembangunan citra kepolisian sudah sangat baik. peran humas Polsek Delitua sudah sangat baik, Citra kepolisian Polsek Delitua yang dapat peneliti simpulkan juga sangat baik. Ditambah juga adanya media sosial seperti Instagram. mempermudah masyarakat mendapatkan layanan dan info terkini dan berita yang sedang hangat terjadi khususnya di daerah kecamatan Delitua dan sekitarnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Pada bab ini berisi Kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban dari permasalahan penelitian dan temuan selama melakukan penelitian mengenai Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Citra Kepolisian Polsek Delitua. Adapun simpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Peneliti menarik kesimpulan bahwa Penggunaan media sosial Instagram dalam Pembangunan Citra di Polsek Delitua sudah sangat Efektiv dalam membangun citra Polsek Delitua, citra kepolisian Polsek Delitua yang dapat peneliti simpulkan juga sangat baik, penyuluhan dan sebagainya. juga adanya media sosial seperti Instagram mempermudah masyarakat mendapatkan layanan dan info terkini dan berita yang sedang hangat terjadi khususnya di daerah Kecamatan Delitua.

B. SARAN

Dalam sebuah penelitian tentu saja ada beberapa hal yang menjadi saran peneliti untuk keperluan yang bermanfaat dari berbagai pihak, setelah melakukan penelitian mengenai Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Citra Kepolisian Polsek Delitua, peneliti akan memberikan beberapa saran.

1. Saran Peneliti Secara Umum

Saran bagi para mahasiswa yang bergiat pada penelitian di suatu instansi untuk lebih mempersiapkan segala suatu hal yang diwajibkan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan, dan memperbanyak relasi disuatu instansi untuk mempermudah penelitian para mahasiswa. Dan juga hendaknya Polsek Delitua terus meningkatkan penyampaian informasi melalaui media sosial instagram sedikit lebih kreatif supaya masyarakat yang melihat postingan postingan menajdi lebih menarik.

2. Saran Peneliti dalam Kaitan Akademis

Saran bagi para pembaca atau bagi mahasiswa ilmu komunikasi FIS UINSU agar memperdalam pemahaman mengenai penelitian yang berkaitan dengan penelitian kualitatif. Dalam hal ini berkaitan juga dengan penelitian yang menyangkut deskriptif kualitatif khususnya penelitian dengan tema yang sejalan dengan penelitian ini. Peneliti menyarankan kepada mahasiswa yang tertarik untuk meneliti dengan tema dan konsep yang sama, agar lebih detail memperhatikan teknik pengumpulan data khususnya metode observasi. Seorang mahasiswa Ilmu Komunikasi juga harus memperdalam berbagai macam referensi khususnya yang berkaitan dengan komunikasi untuk memperkaya ilmu pengetahuan serta melatih kemampuan berfikir yang lebih baik lagi.

3. Saran Peneliti dalam Kaitan Praktis

Penelitian kualitatif pada umumnya tidak memiliki ukuran yang pasti mengenai batas benar atau salah, semua tergantung dari nilai, etika dan moral yang dianut peneliti. Oleh karena itu, peneliti menyarankan bagi mereka yang berminat untuk meneliti penelitian kualitatif agar memiliki ukuran yang pasti. Penelitian ini juga dapat memberikan warna baru bagi pemikiran pembaca

yang ingin melakukan penelitian serupa lebih lanjut serta dapat memperbaiki penelitian serta yang lebih penting memberikan masukan-masukan dan saran demi perbaikan Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Membangun Citra Positif.

DAFTAR PUSTAKA

- Mulyana, (2014) Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya.
- Anggoro, M. Linggar. 2000. *Teori dan profesi kehumasan*. Jakarta: Grafiti Press.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Realtions & Media Komunikasi :Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations Edisi kelima*, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Effendy, Onong Uchjana. (2003). *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Danasaputra, C. H. (1995). *KontribusiKegiatan VIP Part Terhadap Citra PositifTamu-Tamu pada Grand Hotel PreangerBandung*. Skripsi. Fikom Unpad Bandung.
- Ardianto. (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*. Jakarta: Simbiosis Rekatama Media
- McQuail, Denis. (2011). *Teori Komunikasi Massa McQuail*, edisi 6. Jakarta: . Salemba Humanika

Moleong, Lexy J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Sumber <https://www.beritasatu.com/digital/696577/apjii-pengguna-internet-di-indonesia-capai-1967-juta> di akses pada tanggal 24 maret 2021

LAMPIRAN

Lampiran I

TRANSKIP WAWANCARA

Informan I Bripka Anggita Pratiwi

a. Alasan Polisi Daerah Sumatera Utara menggunakan Instagram

“Karena jaman sekarang ini banyak yang menggunakan media sosial. Jadi saran dari pimpinan kami juga, ya harus di buat juga gitu biar masyarakat tau apa kegiatan dari polsek delitua itu sendiri. Ungkap anggita.”

b. Target/sasaran polsek delitua memberikan informasi melalui instagram

“Targetnya untuk masyarakat, supaya masyarakat tau apa kegiatan polsek Delitua seperti pengaturan lalulintas, patrol, sambag sambaing ke desa desa ke kelurahan trus pengungkapkan kasus. Ungkap anggita”

c. Sejak kapan instagram polsek delitua itu di buat, adakah hambatan yang terjadi selama menggunakannya.

“Sejak 2016 isntagram polsek delitua sudah di buat dan pengikut instagram polsek delitua selalu naik. Hambatan hambatan nya sejauh ini tidak ada dan malah instagram ini di jadikan pusat pengaduan oleh masyarakat jika masyarakat itu misal nya kehilangan kereta mereka sering melapor melalui dm dan kami pun merespon laporan itu.ungkap anggita.”

d. Seberapa efektif penggunaan media sosial instagram dalam membangun citra

“Efektif sih, maksudnya gini polisi ini nanyak juga yang tidak di sukai masyarakat jadi dengan instagram ini kan kami menunjukan bahwasannya kegiatan dari polisi sendiri itu banyak yang positif gitu. Ungkap Anggita”

e. Adakah persamaan dan perbedaaan dalam penyampaiaan informasi menggunakan media sosial instagram sebagai media penyampaian informasi dengan media cetak, dalam mempublish kegiatan Polsek Delitua

“Setara sih dengan media cetak hanya saja lebih dominan ke media cetak untuk masalah masalah pengungkapan kasus dll karena kita juga bekerjasama dengan wartawan dan untuk yang di sampaikan di media sosial yaitu seperti kegiatan kegiatan polsek delitua dan ada juga beberapa kasus.uangkap anggita. “

f. Bagaimana feedback yang di lakukan para pengikut instagram polsek Delitua terhadap konten konten yang di posting di instagram polsek delitua

“Banyak sih kemaren pada saat jaman jaman nya geng motor komentarnya pun banyak positif juga kek “ mantap pak” gitu gitu lagian itu kami setiap malam minggu itu sering patrol jadi kami masukan ke instagram jadi semua orang tau gitu kami nangkapin geng motor. Ungkap anggita.”

g. Adakah hambatan yang di dapat setelah menggunakan media sosial instagram sebagai sebagai salah satu media yang di gunakan sebagai media penyebar informasi polsek delitua

“Hambatannya gada sih hanya saja banyak juga para followers instagram polsek delitua melapor atau mengadu ke instagram tidak mengadu langsung ke polsek jadi kan kasusnya agak payah di proses dan kami menyarankan untuk datang langsung ke Polsek untuk membuat laporan. Ungkap anggita”

Informan II M. Fadly Fadillah. S,STP

a. Alasan menjadi followers instagram polsek Delitua

“saya mulai mengikuti akun media sosial instagram polsek delitua di mulai pada sekitar tahun 2019. Alasan saya mengikuti akun Instagram media sosial instagram yaitu ingin mengetahui update berita yang terjadi di kecamatan delitua. Di samping itu saya juga sebagai salah satu lurah di Kecamatan delitua menurut saya itu sangat penting untuk mengetahui apa berita terkini dan terupdate dari Kecamatan Delitua dan sekitarnya.ungkap fadly.”

b. Bagaimana konten dan cara pengelolaan yang di sajikan dari instagram polsek delitua

“ menurut saya sih konten yang di hasilkan oleh instagram polsek delitua sudah cukup baik dan juga jelas menurut saya. Karena polsek delitua memfilter berita berita yang ingin di posting jadi masyarakat tidak takut lagi dengan berita hoax. Ungkap fadly”

c. Tanggapan tentang kualitas pelayanan kepolisian khususnya Polsek Delitua di media sosial Instagram

“ untuk pelayanan yang saya lihat selama saya mengikuti akun instagram polsek delitua saya lihat sejauh ini cukup bagus dan juga banyak mereka melakukan kegiatan kegiatan tengah malam ke patroli keliling untuk mencegah aksi begal, penangkapan narkoba dan juga banyak saya lihat

kegiatan langsung ke masyarakat dan banyak lagi lah pokoknya. UngkapFadly.”

d. Bagaimana perbandingan penyampaian informasi di media cetak dan juga media sosial isngtaram khususnya pada instagram khussunya pada instagram Polsek Delitua

“ untuk penyampaiannya di sini saya rasa lebih praktis dan cepat pada media sosial instagram sih di mana pada media sosial istagram dia bisa langsung di posting dan juga para followes instagram dari polsek delitua itu sudah mengetahui langsung. tidak seperti di media cetak Koran kita bilang jadi harus menunggu satu hari ke depan baru berita itu up.ungkap fadly.”

e. Efektivitas penggunaan media sosial instagram polsek delitua dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.

“menurut saya efektif karena saya sendiri sebagai lurah lah kita bilang bisa langsung mengetahui bagaimana kejadian kejadian yang ada di delituan dan juga himbauan himbauan yang di lakukan kepolisian juga bisa langsung di ketahui. Ungkap fadly.”

f. Saran dan Harapan terhadap Instagram Polsek Delitua serta penggunaan Instagram pada suatu instansi pemerintahan.

“utnuk akun isntansi pemerintahan sudah sanagat baik saya rasa Followes nya pun sudah lumayan bnayak. Penyajian penyajian informasi yang di hasilkanpun sudah sangat jelas dan tertata dengan rapi hanya saja masukan dari saya agak lebih kreatif seperti membuat editan caption pada foto jadi lebih menarik di lihat.ungkap fadly.”

Informan III Rizki Dayanthi Br. Ginting S.Pd

“saya mulai mengikuti akun instagram media sosial instagram delitua yaitu sekitar akhir 2018 di mana saya ingin mengetahui informasi informasi yang di berikan dari polsek delitua tentang

b.Bagaimana konten dan cara pengelolaan yang di sajikan dari instagram polsek delitua

“ untuk penyajian konten sudah cukup terbilang dan sangat bagus sekali menurut saya, postingan postingan nya sudah cukup jelas seperti foto dan caption nya juga, semua yang di posting di instagram polsek delitua menurut saya informasi yang terpercaya juga dan saya tidak ragu lagi kebenarannya. Ungkap rizki.”

c.Tanggapan tentang kualitas pelayanan kepolisian khususnya Polsek Delitua di media sosial Instagram

“ kalau saya lihat sejauh ini pelayanan yang di lakukan polsek delitua sudah cukup baik dan juga mereka aktif di media sosial instragram itu seperti memposting kegiatan sehari hari mereka yang mereka lakukan. Ungkap rizki”

d.Bagaimana perbandingan penyampaian informasi di media cetak dan juga media sosial isngtaram khususnya pada instagram khussunya pada instagram Polsek Delitua

“kalau antara media sosial dan media cetak saya rasa lebih cepat dan langsung media cetak karena media sosial kalau ada berita langsung bisa kita posting dan pembaca pembaca di media sosial bisa langsung melihat bberita itu jadi kesannya kayak cepat langsung gitu gak kayak media cetak yang nunggu besoknya baru bisa kita baca.Ungkap Rizki”

e. Efektivitas penggunaan media sosial instagram polsek delitua dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.

“menurut saya efektif dan sangat memudahkan juga dalam mendapatkan informasi. Cukup saya membuka instagram saja saya sudah bisa tau bagaimana perkembangan informasi di kecamatan delitua dan juga saya dengan mudah mendapatkan informasi penting tentang himbauan covid misalnya, dengan mudah dan cepat saya mendapatkan himbauan himbauan semacam itu. Ungkap rizki.”

f. Saran dan Harapan terhadap Instagram Polsek Delitua serta penggunaan Instagram pada suatu instansi pemerintahan.

“sejauh ini yang saya lihat bahwa instagram polsek delitua sudah cukup baik dalam menyampaikan berita beritanya dan juga pengikutnya banyak juga. Jadi saya berharap supaya makin terus di tingkatkan dan semoga media sosial instagram ini menjadi media penyebar informasi yang terpercaya dan akurat dan lebih baik lagi lah.ungkap rizki.”

LEMBAR PEDOMAN WAWANCARA

IDENTITAS INFORMAN :

Nama Lengkap :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Tanggal Wawancara :

Tempat Wawancara :

PERTANYAAN YANG DIAJUKAN KEPADA INFORMAN(POLISI SEKTO DELITUA)

1. Alasan Polisi Daerah Sumatera Utara menggunakan Instagram ?
2. Target/sasaran polsek delitua memberikan informasi melalui instagram ?
3. Sejak kapan instagram polsek delitua itu di buat, adakah hambatan yang terjadi selama menggunakannya ?
4. Seberapa efektif penggunaan media sosail instagram dalam membangun citra ?
5. Apakah Efektivi penggunaan media sosial instagram polsek delitua dalam penyampaian informasi kepada masyarakat ?
6. Bagaimana feedback yang di lakukan para pengikut instagram polsek Delitua terhadap konten konten yang di posting di instagram polsek delitua ?
7. Adakah hambatan yang di dapat setelah menggunakan media sosial instagram sebagai sebagai salah satu media yang di gunakan sebagai media penyebar informasi polsek delitua ?

LEMBAR PEDOMAN WAWANCARA

IDENTITAS INFORMAN :

Nama Lengkap :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Tanggal Wawancara :

Tempat Wawancara :

PERTANYAAN YANG DIAJUKAN KEPADA INFORMAN(FOLLOWES/PENGIKUT INSTAGRAAM POLSEK DELITUA)

1. Alasan menjadi followers instagram polsek Delitua ?
2. Bagaimana konten dan cara pengelolaan yang di sajikan dari instagram polsek delitua ?
3. Tanggapan tentang kualitas pelayanan kepolisian khususnya Polsek Delitua di media sosial Instagram ?
4. Bagaimana perbandingan penyampaian informasi di media cetak dan juga media sosial isngtaram khususnya pada instagram khussunya pada instagram Polsek Delitua ?
5. Adakah persamaan dan perbedaaan dalam penyampaiaan informasi menggunakan media soaial instagram sebagai media penyampaian informasi dengan media cetak, dalam mempublish kegiatan Polsek Delitua
6. Saran dan Harapan terhadap Instagram Polsek Delitua serta penggunaan Instagram pada suatu instansi pemerintahan. ?

LAMPIRAN II

DOKUMENTASI

Dokumentasi Dengan pihak Polsek Delitua



Dokumentasi dengan pengikut instagram Posek Delitua















SKRIPSI 11

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.kompasiana.com Internet Source	7%
2	Submitted to Defense University Student Paper	2%
3	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
4	repo.lain-tulungagung.ac.id Internet Source	1%
5	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to UIN Sunan Ampel Surabaya Student Paper	1%
7	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%
8	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1%
9	www.lens.org Internet Source	<1%