

PERAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF POLDA SULAWESI SELATAN

The Role of Instagram in Enhancing the Positive Image of the South Sulawesi Regional Police (Polda Selatan)

Nama Penulis ✉

Muh. Aspar^{1*}, Mujahid², Nur Alim Djalil³

^{1,2,3}Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar.

*Email: muh.aspar37@gmail.com

Abstrak

Pendekatan yang dilakukan penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Bidang Hubungan Masyarakat Polda Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Instagram oleh Polda Sulsel mampu menciptakan komunikasi dua arah yang efektif, berperan strategis dalam meningkatkan citra positif Polda Sulawesi Selatan melalui tiga fungsi utama, penyebaran informasi yang akurat dan aktual, edukasi hukum dan sosialisasi program kepolisian, serta pembentukan citra humanis dan interaktif di mata masyarakat. Faktor pendukung peran media sosial instagram polda sulsel adalah Pemanfaatan tren media sosial Mengadaptasi format populer seperti Instagram Reels, story, infografis, dan short video. Menggabungkan unsur kreatif tanpa meninggalkan nilai citra positif Polda Sulawesi Selatan. Sedangkan faktor penghambat Peran media sosial Instagram dalam meningkatkan citra positif Polda Sulawesi Selatan adalah Sentimen publik yang sudah terbentuk sebelumnya serta Banyak isu miring atau hoaks yang menyebar lebih cepat.

Kata Kunci: *Media sosial, Instagram, citra positif, Polda Sulawesi Selatan, komunikasi publik.*

Abstract

This research used a qualitative approach. The research was conducted in the Public Relations Division of the South Sulawesi Regional Police. The results indicate that the South Sulawesi Regional Police's use of Instagram is able to create effective two-way communication, playing a strategic role in enhancing the positive image of the South Sulawesi Regional Police through three main functions: disseminating accurate and up-to-date information, providing legal education and socialization of police programs, and creating a humanistic and interactive image in the eyes of the public. Supporting factors for the role of Instagram in the South Sulawesi Regional Police include utilizing social media trends, adapting popular formats such as Instagram Reels, stories, infographics, and short videos, and incorporating creative elements without abandoning the positive image of the South Sulawesi Regional Police. Meanwhile, inhibiting factors in the role of Instagram in enhancing the positive image of the South Sulawesi Regional Police are pre-existing public sentiment and the rapid spread of negative issues or hoaxes.

Keywords: *Social media, Instagram, positive image, South Sulawesi Regional Police, public communication.*

PENDAHULUAN

Di era digital kontemporer, media sosial telah bertransformasi dari sekadar alat komunikasi interpersonal menjadi instrumen strategis dalam manajemen reputasi institusi publik. Data tahun 2024 menunjukkan penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 93,4% dari populasi, dengan Instagram menempati posisi sebagai salah satu platform paling berpengaruh yang digunakan oleh 122 juta pengguna atau sekitar 47,3% populasi (Databoks, 2024). Karakteristik Instagram yang berbasis visual dan interaktif memberikan ruang bagi penggunanya untuk berbagi informasi sekaligus mengekspresikan identitas, yang secara sosiologis menciptakan apa yang disebut sebagai *cybercommunity* (Palapah, 2018). Bagi institusi publik, fenomena ini mengharuskan adanya adaptasi pola komunikasi dari cara konvensional menuju digital guna menjaga relevansi di mata masyarakat.

Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan (Polda Sulsel), sebagai institusi penegak hukum tipe A yang membawahi wilayah luas dengan 24 Polres dan 222 Polsek, memikul tanggung jawab konstitusional sesuai Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 untuk memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat. Dalam menjalankan tugas pokok tersebut, citra institusi menjadi aset krusial. Citra positif bukan sekadar persepsi visual, melainkan akumulasi dari nilai integritas, responsivitas, dan etika kerja yang dirasakan oleh publik. Di tengah arus globalisasi, kepercayaan masyarakat terhadap Polri sering kali diuji oleh penyebaran berita hoaks, ujaran kebencian, dan sentimen negatif yang berkembang cepat di ruang siber. Oleh karena itu, pengelolaan media sosial yang profesional menjadi krusial sebagai kontra-narasi terhadap persepsi negatif dan sebagai sarana edukasi publik yang humanis.

Pemanfaatan akun Instagram @polda_sulsel oleh Bidang Hubungan Masyarakat (Bidhumas) Polda Sulsel merupakan langkah strategis untuk mengomunikasikan keberhasilan penegakan hukum, layanan masyarakat, hingga klarifikasi fakta terhadap berita bohong (hoaks). Melalui konten yang mencakup pengungkapan kasus, edukasi lalu lintas, hingga dokumentasi pelayanan, Polda Sulsel berupaya membangun interaksi dua arah yang tecermin melalui fitur *like*, komentar, dan pembagian konten (*shares*). Namun, tantangan besar muncul ketika ekspektasi masyarakat di dunia maya sering kali lebih tinggi daripada realitas pelayanan di dunia nyata, sehingga diperlukan strategi konten yang tidak hanya informatif tetapi juga mampu membangun keterikatan emosional (*engagement*) yang positif.

Meskipun banyak penelitian telah membahas penggunaan media sosial oleh instansi pemerintah, kajian spesifik mengenai peran Instagram dalam mengonstruksi citra positif pada level kepolisian daerah di wilayah Sulawesi Selatan masih terbatas. Sebagian besar literatur cenderung berfokus pada fungsi informasi searah, sementara fungsi Instagram sebagai alat pembentuk citra melalui pendekatan humanis dan verifikasi informasi secara *real-time* memerlukan analisis lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran media sosial Instagram @polda_sulsel dalam meningkatkan citra positif Polda Sulawesi Selatan di mata publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi strategi komunikasi kepolisian dalam menghadapi dinamika informasi di era digital serta memperkaya studi komunikasi publik di Indonesia.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:15), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah. Penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang menjadi objek penelitian. Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian, lokasi penelitian ada di Polda Sulawesi Selatan Jl. Perintis Kemerdekaan No.KM.16, Makassar, Sulawesi Selatan. Peneliti mengambil lokasi tersebut untuk mengambil data yang di perlukan sebagai bahan kelengkapan, dan sebagai tempat wawancara subjek. Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Mei sampai Bulan Juli 2025.

Sumber data atau Informan dalam penelitian ini berfungsi sebagai sumber untuk mencari atau mendapatkan informasi mengenai peran media sosial instagram dalam membangun citra positif polda sulsel. Untuk memilih informan yang tepat pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling yang didasari oleh pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti berdasarkan ciri atau sifat informan yang telah diketahui sebelumnya dalam memperoleh informasi yang mencakup prinsip kesesuaian serta kecukupan informan (Sugiyono, 2014).

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat ditentukan informan penelitian ini yaitu sebanyak 7 (tujuh) yang terdiri dari:

1. Kabid Humas Polda Sulsel Kombes Pol Didik Supranoto, S.I.K., M.H.
2. Admin Instagram @polda_sulsel Bripda Erika Iriani Hari Putri.
3. 5 orang pengikut Instagram Polda Sulsel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Peran media sosial instagram @polda_sulsel dalam meningkatkan citra positif polda sulawesi Selatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial Instagram @polda_sulsel memiliki peran vital sebagai instrumen komunikasi strategis dalam membangun dan mempertahankan citra positif Polda Sulawesi Selatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Hubungan Masyarakat (Kabid Humas) Polda Sulsel, citra positif dikonstruksi bukan sekadar untuk mengejar popularitas, melainkan sebagai upaya menyampaikan kebenaran kinerja dan kebermanfaatan institusi kepada publik secara tepat melalui kanal digital. Instagram dipilih karena kemampuannya dalam mendistribusikan informasi, kegiatan, serta imbauan kepolisian secara cepat dan luas, yang secara langsung berimplikasi pada persepsi baik masyarakat terhadap Polri. Efektivitas ini didukung oleh peran pengelola konten (admin) yang secara konsisten menyajikan narasi yang akurat, menarik, dan humanis untuk menonjolkan kedekatan Polri dengan masyarakat dalam aspek pelayanan dan pengayoman.

Dari perspektif audiens atau pengikut (*followers*), peran Instagram @polda_sulsel dirasakan melalui tiga fungsi utama, yaitu fungsi direktif, edukatif, dan fasilitatif. Secara direktif, masyarakat menilai akun tersebut efektif dalam memberikan arahan terkait keamanan, ketertiban masyarakat (*kamtibmas*), serta pencegahan kejahatan dan hoaks, terutama bagi generasi muda yang aktif di platform digital. Secara edukatif, akun @polda_sulsel dianggap menjadi jembatan informasi bagi masyarakat untuk memperoleh pengetahuan baru yang bermanfaat yang sebelumnya tidak diketahui melalui media konvensional.

Hal ini menciptakan persepsi bahwa Polda Sulsel tidak hanya hadir sebagai aparat penegak hukum, tetapi juga sebagai sumber literasi bagi publik.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa Instagram @polda_sulsel menjalankan fungsi fasilitatif yang berdampak pada kemudahan akses layanan publik. Testimoni dari pengikut menunjukkan bahwa akun ini mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi prosedural, seperti pengurusan SKCK, yang seringkali dianggap birokratis jika diakses secara manual. Aksesibilitas informasi yang lebih "gampang" dan praktis melalui fitur-fitur Instagram membangun rasa percaya masyarakat bahwa Polda Sulsel telah bertransformasi menjadi institusi yang lebih modern dan inklusif. Secara keseluruhan, sinergi antara kebijakan pimpinan dalam keterbukaan informasi dan kreativitas personel humas dalam mengelola konten terbukti efektif dalam mentransformasikan persepsi masyarakat dari kesan formal-kaku menjadi institusi yang lebih dekat, transparan, dan terpercaya.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Peran Media Sosial Instagram @polda_sulsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Polda Sulawesi Selatan

Identifikasi terhadap faktor pendukung menunjukkan bahwa efektivitas Instagram @polda_sulsel dalam mengonstruksi citra positif didorong oleh tiga elemen utama: aksesibilitas informasi, kredibilitas institusional, dan adaptasi tren digital. Dari sisi internal, dukungan penuh pimpinan untuk mempublikasikan setiap kegiatan kepolisian secara transparan memberikan legitimasi bagi Bidhumas untuk memproduksi konten yang modern dan efisien. Popularitas platform Instagram memungkinkan pesan-pesan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas) tersampaikan secara luas dan cepat, melampaui sekat birokrasi konvensional. Masyarakat, khususnya generasi muda, mempersepsikan akun resmi ini sebagai sumber informasi primer yang kredibel guna menangkal maraknya berita bohong (*hoaks*). Kehadiran konten yang bersifat humanis juga dinilai berhasil mengubah citra Polri menjadi institusi yang lebih dekat, komunikatif, dan transparan, sehingga menciptakan rasa percaya bahwa Polri hadir secara *real-time* di tengah kehidupan digital masyarakat.

Namun demikian, penelitian ini juga mengungkap sejumlah faktor penghambat yang bersifat teknis-sosiologis dan manajemen persepsi. Karakteristik media sosial yang terbuka menjadi tantangan besar karena setiap konten berpotensi memicu komentar negatif yang dapat membelokkan substansi pesan utama. Hambatan utama yang diidentifikasi oleh pengelola akun adalah adanya sentimen publik yang masih terikat pada kasus-kasus lama, di mana isu negatif cenderung mendapatkan traksi dan interaksi yang lebih tinggi dibandingkan dengan prestasi atau kegiatan positif. Selain itu, kecepatan penyebaran *hoaks* sering kali melampaui kemampuan klarifikasi resmi institusi, sehingga menciptakan tekanan dalam manajemen informasi.

Dari perspektif eksternal, terdapat risiko multitafsir dan stagnasi kreativitas yang dapat menghambat pencapaian citra positif. Pengikut menyoroti potensi kesalahpahaman jika konten visual atau bahasa yang digunakan tidak selaras dengan konteks budaya lokal Sulawesi Selatan. Sifat Instagram yang bersifat global juga membuat persepsi masyarakat di luar wilayah hukum Polda Sulsel sulit dikendalikan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi reputasi nasional secara umum. Lebih lanjut, audiens mencatat perlunya inovasi berkelanjutan dalam format konten agar tidak terjebak pada dokumentasi kegiatan internal kepolisian semata, melainkan lebih banyak menyentuh aspek kebutuhan masyarakat secara langsung. Tanpa variasi konten yang kreatif, terdapat risiko munculnya persepsi bahwa institusi terlalu berorientasi pada publisitas diri dibandingkan dengan substansi pelayanan publik yang inklusif.

Pembahasan

Peran Media Sosial Instagram @polda_sulsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Polda Sulawesi Selatan

Analisis terhadap peran akun Instagram @polda_sulsel menunjukkan bahwa platform ini telah bertransformasi dari sekadar kanal informasi menjadi instrumen strategis dalam manajemen reputasi dan *soft branding* institusi Polri. Mengacu pada perspektif *New Media*, penggunaan Instagram memungkinkan Polda Sulsel menghadirkan pola komunikasi yang lebih personal, responsif, dan bersifat dua arah (*two-way communication*). Temuan penelitian mengonfirmasi bahwa efektivitas akun ini bersumber pada tiga fungsi utama: penyebaran informasi aktual, edukasi hukum, dan pembentukan citra humanis. Strategi ini secara teoretis selaras dengan konsep *Uses and Gratification*, di mana masyarakat menggunakan media sosial @polda_sulsel untuk memenuhi kebutuhan akan informasi layanan publik (seperti prosedur SKCK), edukasi hukum (sosialisasi Operasi Patuh Pallawa), hingga interaksi sosial melalui kolom komentar.

Data tayangan menunjukkan performa konten yang signifikan dengan total jangkauan mencapai 1,4 juta tayangan, di mana postingan reguler (*feed*) mendominasi sebesar 69,8%. Hal ini mengindikasikan bahwa audiens masih sangat mengandalkan informasi berbasis visual statis dan infografis sebagai referensi utama. Namun, kehadiran *Reels* (22,2%) dan *Stories* (7,6%) memberikan dimensi baru dalam komunikasi kepolisian yang lebih dinamis dan modern. Melalui narasi visual yang tidak hanya menampilkan sisi represif penegakan hukum, tetapi juga sisi humanis—seperti bakti sosial dan pelayanan kesehatan—Polda Sulsel berhasil mendekonstruksi persepsi kaku instansi kepolisian menjadi mitra masyarakat yang empatik. Interaktivitas di kolom komentar menjadi bukti adanya transparansi dan akuntabilitas, di mana respons cepat petugas terhadap pertanyaan publik menumbuhkan rasa kedekatan dan kepercayaan (*trust building*).

Lebih lanjut, kredibilitas akun resmi menjadi faktor pembeda di tengah maraknya fenomena *disinformasi* dan hoaks di ruang siber. Pengikut mempersepsikan @polda_sulsel sebagai "kompas" informasi yang akurat, terutama bagi generasi muda yang memiliki kecenderungan mengonsumsi informasi melalui media sosial dibandingkan media konvensional. Keberhasilan ini tidak lepas dari kompetensi personel Humas dalam mengemas pesan-pesan kamtibmas menjadi konten yang menarik dan mudah dipahami (*digestible content*). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Instagram @polda_sulsel bukan hanya sekadar media publikasi, melainkan jembatan komunikasi strategis yang mampu mengubah paradigma pelayanan kepolisian menjadi lebih terbuka, inklusif, dan adaptif terhadap dinamika masyarakat digital di Sulawesi Selatan.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Peran Media Sosial Instagram @polda_sulsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Polda Sulawesi Selatan

Efektivitas Instagram @polda_sulsel sebagai instrumen peningkatan citra positif dipengaruhi oleh sinergi antara dukungan eksternal dan internal. Secara eksternal, penetrasi media sosial yang masif di Indonesia menciptakan peluang bagi Polri untuk melakukan penetrasi informasi ke segmen demografi muda yang aktif secara digital. Instagram, dengan fitur visual dan interaktifnya, menjadi medium strategis yang melampaui keterbatasan media konvensional dalam hal kecepatan dan jangkauan. Secara internal, dukungan kebijakan pimpinan yang mengedepankan keterbukaan informasi publik serta profesionalitas tim multimedia Bidhumas menjadi pilar utama kredibilitas akun resmi. Kepercayaan publik tumbuh karena akun ini dipersepsikan sebagai *primary source* (sumber utama) yang mampu memberikan klarifikasi di tengah derasnya arus disinformasi. Dukungan ini menciptakan hubungan emosional yang lebih dekat, di mana transparansi kinerja dan pelayanan publik, seperti informasi prosedur SKCK, dikemas secara modern sehingga meningkatkan akseptabilitas masyarakat terhadap institusi Polri.

Namun, di sisi lain, penelitian ini mengidentifikasi hambatan teknis dan sosiologis yang signifikan dalam praktik komunikasi publik di ruang siber. Karakter media sosial yang bersifat terbuka (*open platform*) menciptakan tantangan berupa komentar negatif dan sentimen miring yang sering kali mengalihkan substansi pesan utama. Terdapat fenomena "bias interaksi," di mana isu-isu negatif atau kasus lama yang melibatkan oknum cenderung memicu keterlibatan publik yang lebih tinggi dibandingkan konten prestasi institusi. Selain itu, manajemen persepsi menjadi sangat kompleks karena sifat Instagram yang berskala global; konten yang diproduksi untuk konteks lokal Sulawesi Selatan berisiko mengalami multitafsir saat dikonsumsi oleh audiens lintas wilayah atau budaya. Hal ini diperparah oleh kecepatan penyebaran hoaks yang sering kali melampaui prosedur verifikasi resmi kepolisian, sehingga menciptakan celah persepsi yang merugikan citra institusi.

Secara manajerial, keterbatasan inovasi format konten dan dinamika algoritma Instagram yang terus berubah menuntut adaptasi sumber daya manusia (SDM) yang berkelanjutan. Ketergantungan pada konten yang bersifat seremonial internal berisiko memicu kejenuhan audiens jika tidak diimbangi dengan pendekatan yang lebih humanis dan menyentuh kebutuhan riil publik. Oleh karena itu, strategi komunikasi Polda Sulsel tidak dapat hanya mengandalkan aspek teknis penyebaran informasi, tetapi harus bergerak ke arah manajemen krisis digital dan penguatan narasi budaya lokal. Sinkronisasi antara kecepatan respons, kreativitas visual, dan akurasi informasi menjadi prasyarat mutlak agar Instagram @polda_sulsel tetap efektif sebagai instrumen *branding* yang inklusif dan mampu memitigasi potensi krisis reputasi di masa depan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan bahwa :

1. Akun Instagram @polda_sulsel memiliki peran strategis sebagai instrumen komunikasi publik yang efektif dalam meningkatkan citra positif Polda Sulawesi Selatan. Peran tersebut terwujud melalui tiga fungsi utama: informasi, edukasi, dan fasilitasi. Melalui integrasi fitur *feed*, *story*, *reels*, dan *live streaming*, Polda Sulsel berhasil mentransformasikan pola komunikasi dari satu arah menjadi dialogis. Hal ini tidak hanya memperkuat transparansi dan akuntabilitas institusi, tetapi juga secara signifikan meningkatkan kepercayaan publik, khususnya di kalangan generasi muda. Masyarakat mempersepsikan platform ini sebagai jembatan yang mempermudah akses terhadap informasi layanan publik (seperti pengurusan SKCK) dan literasi hukum yang humanis, sehingga citra Polri bergeser dari kesan formal-represif menjadi institusi yang lebih responsif dan modern.
2. Keberhasilan peningkatan citra ini didorong oleh sejumlah faktor pendukung, meliputi dukungan kebijakan pimpinan yang mengutamakan keterbukaan informasi, profesionalitas dan kreativitas tim multimedia dalam mengemas konten, serta tingginya akseptabilitas masyarakat terhadap digitalisasi pelayanan. Namun, efektivitas sistem ini tetap menghadapi faktor penghambat yang bersifat teknis dan sosiologis, seperti sentimen publik negatif yang dipicu oleh residu kasus masa lalu, hambatan birokrasi dalam prosedur verifikasi informasi (SOP internal) yang terkadang kalah cepat dengan sebaran hoaks, serta keterbatasan SDM kreatif. Meskipun demikian, Polda Sulsel telah mengimplementasikan strategi komunikasi pemasaran terpadu secara komprehensif—mencakup aspek *direct marketing*, *advertising*, *publicity*, hingga *personal selling* digital—yang secara kolektif memperkuat posisi Polri sebagai mitra masyarakat yang terpercaya di ruang siber.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ali Hasan, AM. 2004. *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
2. Andreas M. Kaplan dan Michael Haenlein, *Social Media: Back To The Roots And Back To The Future*, (Paris: ESCP Europe, 2010), hlm. 101.
3. Ansar, Suherman. 2020. *Buku Ajar Teori-Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
4. Anggraeni, R. N., & Fauzi, R. (2021). Strategi Humas Kepolisian dalam Membentuk Citra Organisasi Polri. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 7(1), 429-436.
5. Daud Ibrahim. 2021. *Manajemen Pemasaran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
6. Hery, Alexander. 2022. *Komunikasi Bisnis*. Bandung: Yrama Widya
7. Hasan, M. Iqbal. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2002. Irawan dan Suparmoko, *Ekonomika Pembangunan*, (BPFE: Yogyakarta, 2007), h. 101.
8. Iani, O. P., & Handayani, B. (2021). Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan yang Baik. *IONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 130- 140.
9. Jaya, Mertha Laut I Made. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Teori Penerapan dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Quadrant.
10. J, M. L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaj Rosdakarya.
11. Maranda, H. (2018). *Teori dan Model Implementasi Kebijakan Publik*. Artikel Universitas Brawijaya.
12. Lira Alifah, *Pengaruh Intensitas Penggunaan Media Sosial Instagram Dan Prestasi Belajar PAI Terhadap Tingkat Religiusitas*, Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, (Bandung, 2020), hlm. 1.
13. Lexy J. Moleong. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya Offset.
14. M. Iqbal Hasan, 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia : Jakarta
15. Masruchiyah, Nieke. 2022. *Komunikasi Bisnis Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Nas Media Pustaka.
16. Morrisan. 2008. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
17. Mulyana, 2017. *Ilmu Komunikasi*. Remadja Rosdakarya. Bandung.
18. Novita, T., & Duadji, N. (2019). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik* . Bandar Lampung : Diktat Universitas Lampung.
19. Oktaviani, Riska. 2020. "Efektivitas Pesan Instagram Sebagai Media Informasi Melawan Krisis Kepercayaan Diri (Studi Pada Followers Akun Instagram @pejuang_jerawat)." Universitas Muhammadiyah Malang 10 - 27.
20. Oktavianti, R. N., & Maring, P. (2021). Peran Humas Polres Metro Jakarta Selatan Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian Melalui Instagram. *PANTAREI*, 5(03).
21. Purnomo, Y. B. A., & Sadono, T. P. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POIDA JATIM DAIAM MENINGKATKAN CITRA LEMBAGA KEPOIISIAN. *REIASI: Jurnal Penelitian Komunikasi* (e-ISSN: 2807- 6818), 2(04), 7-13.
22. Puspawati, I. D. A., & Siswadi, G. A. (2022). Penggunaan Media Sosial Instagram dalam Membentuk Citra Diri Remaja pada Santy Sastra Public Speaking. *Anubhava: Jurnal Ilmu Komunikasi Hindu*, 2(1), 213- 224.
23. Priscilla, J., & Lestari, P. (2020). Model komunikasi krisis pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(1), 39-50.

24. Priansa, Juni Donni. 2021. Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial. Bandung: CV. Pustaka Setia.
25. Rusli, B. (2015). Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik yang Responsif. Bandung: CV. ADOYA Mitra Sejahtera.
26. Rueyanno, R. R., & Andhita, P. R. (2021). Implementasi Image Restoration Theory Dalam Film Hancock. Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi, 5(2), 150-168.
27. Sari, I. W., & Islam, P. Analisis Pemanfaatan Media Sosial Instagram oleh Hendrar Prihadi Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik.
28. Sarosa Samiaji. 2021. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Yogyakarta. PT. Kanisius.
29. Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
30. Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta.
31. Tjilen, A. (2019). Konsep, Teori dan Teknik, Analisis Implementasi, Kebijakan Publik. Bandung: Nusa Med