

**STRATEGI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI DAN
INFORMASI PADA AKUN HUMAS POLRES KENDAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam



Oleh :

ULYA KARIMATUNNISA

NIM. 3418015

**JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2022**

**STRATEGI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI DAN
INFORMASI PADA AKUN HUMAS POLRES KENDAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam



Oleh :

ULYA KARIMATUNNISA

NIM. 3418015

**JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ulya Karimatunnisa
NIM : 3418015
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“STRATEGI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI DAN INFORMASI PADA AKUN HUMAS POLRES KENDAL”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.

Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.

Pekalongan, 8 Juli 2022

Penulis,



Ulya Karimatunnisa
NIM. 3418015

NOTA PEMBIMBING

Teddy Dyatmika, M. I. Kom
Jalan Raya Bandasari 475 Rt. 09 Rw. 02 Kecamatan Dukuhturi, Kabupaten
Tegal

Lamp : 4 (Empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Ulya Karimatunnisa

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
c.q Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam
di-

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Ulya Karimatunnisa
NIM : 3418015
Judul : **STRATEGI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI DAN INFORMASI PADA
AKUN HUMAS POLRES KENDAL**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara/i tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 8 Juli 2022

Pembimbing,



Teddy Dyatmika, M. I. Kom
NIP. 198702132019031003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Pahlawan KM.5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
Website: www.fuad.iainpekalongan.ac.id email: fuad@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **ULYA KARIMATUNNISA**
NIM : **3418015**
Judul Skripsi : **STRATEGI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI DAN
INFORMASI PADA AKUN HUMAS POLRES KENDAL**

yang telah diujikan pada hari Jum'at, 15 Juli 2022 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Dewan Penguji

Penguji I

Vyki Mazaya, M.S.I
NIP. 199001312018012002

Penguji II

Hanif Ardiansyah, M.M
NIP. 199106262019031010

Pekalongan, 15 Juli 2022

Disahkan Oleh

Dekan,



Dr. H. Sam'ani, M.Ag
NIP. 197305051999031002

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No.158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam kamus linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te

ث	Sa'	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ح	Ha'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zai	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Es
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)

			bawah)
ع	'Ayn	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Wau	W	W
Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamza h	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

B. Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ =	أ ي = ai	أ = ā
ا = i	أ = au	أ = ī
و = u		= ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan

dengan /t/ Contoh:

مرأة جميلة = mar'atun jamīlah

Ta marbutah hidup dilambangkan

dengan /h/ Contoh:

فاطمة = fātimah

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddad tersebut.

Contoh:

ربنا = rabbanā

البر = al-birr

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس = asy-syamsu

الرجل = ar-rajulu

السيدة = as-sayyidah

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر = al-qamar

البديع = al-badī'

الجالا = al-jalāl

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / ' /.

Contoh:

أمرت = umirtu

شيء = syai'un

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan rahmat Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Shalawat serta salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang selalu mendo'akan dan memberikan motivasi dan mendampingi peneliti :

1. Kedua orang tua, kakak, dan keluarga besar saya yang tiada henti memberi semangat dan motivasi sampai saat ini.
2. Almamaterku, IAIN Pekalongan yang telah memberi beberapa pengalaman hidup.

Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi peneliti dan pembaca dalam memperkaya wacana intelektual dunia Islam.

Wassalamualikum Wr. Wb

MOTO

“Sebaik-baik manusia diantaramu adalah yang paling bermanfaat bagi orang
lain”

(H.R. Bukhari)

ABSTRAK

Ulya Karimatunnisa, (3418015). 2022. “Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram sebagai Media Publikasi dan Informasi pada Akun Humas Polres Kendal”. Skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan. Pembimbing: Teddy Dyatmika, M. I. Kom.

Kata kunci: Strategi Pengelolaan, Media Sosial Instagram, Publikasi, Informasi, Humas Polres Kendal

Kemajuan teknologi yang ada bisa digunakan dan dimanfaatkan oleh semua pihak. Salah satunya adalah pihak kepolisian di bagian Humas atau Hubungan Masyarakat. Humas Polres Kendal bertindak sebagai corong kesatuan, penyampaian informasi, dan edukasi tentang kepolisian kepada masyarakat sekitar. Perkembangan teknologi di zaman modern seperti saat ini, semakin maju dengan model yang beragam. Contohnya adalah dengan adanya berbagai media sosial seperti Instagram, Youtube, Twitter, Facebook, Telegram, dan lain sebagainya. Humas Polres Kendal memanfaatkan beberapa media sosial, salah satunya adalah Instagram. Akun resmi yang dikelola adalah @polres_kendal yang mempunyai *followers* sebanyak 20.000 pada 5 April 2022. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan dan strategi pengelolaan media sosial Instagram Humas Polres Kendal.

Adanya penelitian ini, diharapkan bisa memberikan informasi kepada pembaca serta dapat menyebarkan pengetahuan dan wawasan yang telah peneliti peroleh. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori 4C Chris Heurer mengenai pengelolaan atau pengoperasian media sosial yaitu *Context* (konteks), *Communication* (komunikasi), *Collaboration* (Kolaborasi), *Connection* (Koneksi). Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) sehingga data peneliti dapatkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi secara langsung.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah Humas Polres Kendal sudah menjalankan tugasnya dengan baik. Selain itu, Humas Polres Kendal mempunyai kerja tim yang bagus sehingga pengelolaan media sosial Instagram @polres_kendal bisa dimanfaatkan dan dikelola dengan baik. Humas Polres Kendal menggunakan beberapa fitur yang ada seperti *Feeds*, *Instagram Story*, *Reels* dengan isi konten yang menarik dan *followers* juga dapat berinteraksi

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang maha pengasih lagi maha penyayang. Peneliti panjatkan atas kehadiran-Nya, segala nikmat, rahmat dan hidayah kepada kita semua. Shalawat seta salam tidak lupa peneliti haturkan kepada suri tauladan kita Rasulullah Muhammad SAW. Semoga kita semua termasuk sebagai umat beliau yang selalu dirindukan dan mendapatkan syafa'at nya di hari akhir nanti. Skripsi yang berjudul "Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram sebagai Media Publikasi dan Informasi pada Akun Humas Polres Kendal". Saya persembahkan karya ilmiah ini untuk seseorang yang selalu memberikan saran, motivasi, dan mendampingi proses skripsi. Ucapan terimakasih setinggi-tingginya kepada:

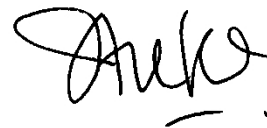
1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M. Ag., yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk belajar dan menggali ilmu di kampus IAIN Pekalongan.
2. Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Pekalongan Bapak Dr. KH. Sam'ani, M.Ag., yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk belajar dan menggali ilmu di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Pekalongan.
3. Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Pekalongan Ibu Vyki Mazaya, M.S.I yang telah memberikan motivasi, nasehat, meluangkan waktunya, serta telah memberi kesempatan peneliti bisa belajar, menyelesaikan skripsi dan wisuda.

4. Pembimbing Bapak Teddy Dyatmika, M.I.Kom penulis ucapkan terimakasih banyak sudah membimbing, meluangkan waktu, tenaga, pikiran, maupun dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Dr. Muhandis Azzuhri, Lc., M.A selaku dosen wali saya selama belajar di bangku perkuliahan yang sudah memberikan bimbingan serta motivasi.
6. Dosen-dosen Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam atau yang pernah menyampaikan ilmunya, semoga ilmunya bermanfaat serta staf karyawan beserta staf akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Pekalongan terimakasih atas bantuan dan pelayanannya untuk mahasiswa hingga selesai perkuliahan.
7. Kepada Kapolres Resor Kendal AKBP Yuniar Ariefianto, S.H., S.I.K., M.H beserta jajarannya.
8. Kepada Tim Humas Polres Kendal AKP Pranjana, IPDA Deni Herawan, BRIPTU Arifatul Fadilah, BRIPDA Febrian Anggit Raharjo, AIPDA Bintoro Bayu Murti, BRIPDA Dewi Permatasari, BRIPDA Moh Hafidz Nevoso terimakasih atas bantuannya sehingga skripsi ini bisa selesai.
9. Seluruh informan yang sudah membantu jalannya penelitian skripsi hingga selesai.
10. Sahabat dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih banyak sudah membantu, menemani, dan menghibur selama masa perkuliahan.
11. Seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini, baik yang sebelumnya penulis kenal ataupun tidak.

Peneliti menyadari bahwa temuan pada penelitian ini yang diperoleh belum seimbang karena keterbatasan kemampuan peneliti. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga dengan adanya hasil penelitian ini bisa bermanfaat untuk orang lain, dan semoga Allah SWT melipatgandakan pahala bagi kita.

Pekalongan, 8 Juli 2022

Penulis,



Ulya Karimatunnisa

NIM. 3418015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
PERSEMBAHAN.....	x
MOTO	xi
ABSTRAK.....	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Penelitian Relevan.....	5
F. Kerangka Berpikir	9
G. Metode Penelitian	10
H. Sistematika Penulisan	16

BAB II KAJIAN TEORITIS STRATEGI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL, INSTAGRAM, PUBLIKASI, INFORMASI, HUMAS ATAU HUBUNGAN MASYARAKAT, DAN CITRA	18
A. Strategi Pengelolaan Media Sosial	18
B. Media Sosial	19
C. Instagram	22
D. Publikasi	25
E. Informasi	26
F. HUMAS (Hubungan Masyarakat).....	26
G. Citra di Masyarakat	27
BAB III GAMBARAN UMUM PROFIL KABUPATEN KENDAL, POLRES KENDAL, HUMAS POLRES KENDAL, DAN TEMUAN DATA	30
A. Kabupaten Kendal.....	30
1. Profil Kabupaten Kendal	30
2. Visi dan Misi	34
B. Polres Kendal.....	36
1. Profil Polres Kendal	36
2. Visi dan Misi	36
3. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor.....	38
C. Humas Polres Kendal.....	43
1. Profil Kabupaten Kendal	43

2. Tugas Seksi Hubungan Masyarakat	44
D. Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram Sebagai Media Publikasi dan Informasi pada Akun Humas Polres Kendal.....	46
BAB IV ANALISIS STRATEGI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI DAN INFORMASI PADA AKUN HUMAS POLRES KENDAL	50
A. Analisis Pemanfaatan Media Sosial Instagram sebagai Media Publikasi dan Informasi pada Akun Humas Polres Kendal.....	50
B. Analisis Pengelolaan Media Sosial Instagram sebagai Media Publikasi dan Informasi pada Akun Humas Polres Kendal.....	53
C. Citra Humas Polres Kendal di Masyarakat.....	56
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Profil Akun Instagram @polres_kendal	24
Gambar 2. 2 Contoh Postingan akun @polres_kendal	25
Gambar 3. 1 Peta Kabupaten Kendal.....	31
Gambar 3. 2 Postingan ungkap kasus pembunuhan di Kabupaten Kendal	48
Gambar 3. 3 Contoh <i>caption</i> dan <i>comment</i> pada akun @polres_kendal	49
Gambar 4. 1 Penggunaan fitur <i>Reels</i> pada akun @polres_kendal	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

Lampiran 3. Hasil Wawancara

Lampiran 4. Foto Dokumentasi

Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 6. Lembar Pemeriksaan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengelolaan media sosial Instagram pada akun Humas Polres Kendal dikelola langsung oleh Tim Humas. Akun Instagram @polres_kendal ini berisi berbagai konten yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas khususnya warga Kendal. Humas Polres Kendal harus mengikuti perkembangan zaman yang ada. Perkembangan teknologi di zaman modern seperti saat ini, semakin maju dengan model yang beragam. Terdapat berbagai macam media dengan fitur dan kegunaan yang berbeda membuat masyarakat merasa terbantu dan dimudahkan dalam menjalani kehidupan. Internet menjadi salah satu hal penting dalam kegiatan Humas atau *Public Relation*. Internet adalah suatu jaringan yang bisa menjangkau orang-orang dari satu wilayah ke wilayah lain di dunia. Internet jadi ajang komunikasi yang begitu cepat dan efektif karena jangkauannya yang luas dan tidak terbatas.¹

Kemajuan teknologi yang ada bisa digunakan dan dimanfaatkan oleh semua pihak. Salah satunya adalah pihak kepolisian di bagian Humas atau Hubungan Masyarakat. Humas Polres Kendal bertindak sebagai corong kesatuan, penyampaian informasi, dan edukasi tentang kepolisian kepada

¹ Soleh Soemirat, Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relations*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 188

masyarakat sekitar.² Oleh karenanya, Humas Polres Kendal harus bisa mengikuti perkembangan zaman yang ada. Dalam menyampaikan informasi, Humas Polres Kendal memanfaatkan berbagai media seperti Instagram. Media sosial Instagram yaitu salah satu media sosial yang mempunyai banyak fitur menarik untuk para penggunanya. Instagram bisa digunakan untuk memposting foto ataupun video dan bisa dibagikan untuk orang lain. Sehingga postingan tersebut bisa dilihat oleh masyarakat luas dan diharapkan bisa mengedukasi, memberikan informasi untuk masyarakat. Pada bulan Januari 2022, pengguna aktif media sosial di Indonesia capai 191 juta orang. Jumlah ini meningkat 12,35% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu sebanyak 170 juta orang.³

Polres Kendal memiliki banyak pengikut di media sosialnya, terutama pada akun Instagram @polres_kendal yang memiliki 20.000 *followers* pada tanggal 5 April 2022. Terbukti bahwa akun Instagram Polres Kendal sangat aktif dan *update* dalam menjalankan program dengan menyajikan konten-konten yang menarik dan edukatif. Maka tidak heran akun Instagram Polres Kendal memiliki *followers* yang tidak sedikit. Konten yang disajikan Humas Polres Kendal seperti himbauan untuk tetap waspada dengan adanya virus corona, informasi tentang arus mudik, kriminalitas, informasi tentang pemantauan di lokasi tertentu, dan sebagainya.

² Bintoro Bayu Murti, Kepala Sub Seksi Pengelolaan Informasi, Dokumentasi dan Multimedia Polres Kendal, Wawancara Pribadi, Kendal, 24 Maret 2022.

³<https://dataindonesia.id/Digital/detail/pengguna-media-sosial-di-indonesia-capai-191-juta-pada-2022> diakses 18 April 2022 pukul 21.30

Humas merupakan suatu fungsi manajemen untuk membangun sebuah citra baik dengan berinteraksi kepada publik atau masyarakat umum. Humas selain bertugas secara *offline* ataupun secara langsung, juga bertugas menyampaikan informasi melalui media sosial yang ada. Akun Instagram @polres_kendal dikelola langsung oleh tim Humas Polres Kendal. Pengelolaan media sosial Instagram mempunyai peranan penting dalam pembentukan citra pada instansi. Pada awal tahun 2022, Instagram Polres Kendal fokus memberikan himbauan mengenai Covid-19. Hal itu disebabkan karena masih adanya pandemi Covid-19 di Kabupaten Kendal. Tujuannya untuk mengedukasi masyarakat tentang pentingnya mematuhi protokol kesehatan yang ada yaitu dengan cuci tangan pakai sabun, selalu pakai masker, dan menjaga jarak untuk mencegah penularan Covid-19. Vaksinasi juga menjadi topik utama dalam postingan akun Instagram Polres Kendal dengan tujuan untuk memberikan pemahaman tentang vaksin dan untuk mempercepat vaksinasi pada masyarakat Kabupaten Kendal. Selain berisi tentang edukasi Covid-19, postingan Instagram @polres_kendal juga berisi informasi tentang pemaantauan arus mudik pada awal bulan Mei 2022.

Oleh karenanya, dapat dilihat betapa pentingnya Humas Polres Kendal untuk memberikan informasi dan membagikannya di media sosial dengan cepat dan sesuai dengan faktanya. Humas Polres Kendal Dengan memberikan informasi yang dikemas dengan baik dapat meningkatkan *followers* dan dapat berinteraksi melalui komen dan pesan dengan para

followersnya. Hal itu sesuai dengan firman Allah dalam surat Al-Zalzalah ayat 7-8 :

وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ

“Siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarrah, dia akan melihat (balasan)-nya. Siapa yang mengerjakan kejahatan seberat zarrah, dia akan melihat (balasan)-nya.”. (QS. Al-Zalzalah : 7-8)

Ayat di atas menjelaskan bahwa sekecil apapun kebaikan akan dibalas oleh Allah SWT, danjuga sebaliknya jika seseorang melakukan kejahatan maka Allah juga akan memberikan balasannya. Dari penjelasan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram Sebagai Media Publikasi Dan Informasi Pada Akun Humas Polres Kendal”** karena akun sosial media Instagram @polres_kendal aktif dalam memberikan informasi ataupun himbauan untuk masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang diperoleh, penulis merumuskan permasalahan yaitu :

1. Bagaimana pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media publikasi dan informasi pada akun Humas Polres Kendal ?
2. Bagaimana strategi pengelolaan media sosial Instagram sebagai media publikasi dan informasi pada akun Humas Polres Kendal ?
3. Bagaimana Citra Humas Polres Kendal di masyarakat Kabupaten Kendal ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media publikasi dan informasi pada akun Humas Polres Kendal.
2. Untuk mengetahui strategi pengelolaan media sosial Instagram sebagai media publikasi dan informasi pada akun Humas Polres Kendal.
3. Untuk mengetahui citra Humas Polres Kendal di masyarakat Kabupaten Kendal.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, bisa memberikan informasi untuk pembaca supaya dapat mengetahui tentang bagaimana cara mengelola media sosial Instagram dalam Humas Polres Kendal yang bisa dijadikan sebagai referensi bagi pihak yang berkepentingan.

2. Secara Praktis

Adanya penelitian ini dapat menyebarluaskan berbagai pengetahuan dan menambah wawasan peneliti tentang pengelolaan media sosial Instagram pada instansi. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber atau patokan untuk penelitian yang akan datang.

E. Penelitian Relevan

1. Skripsi yang berjudul “Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau” oleh M. Friliando Pratama (11543101757) Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas

Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Tahun 2020. Skripsi ini menggunakan teori Terry, yaitu terdapat empat element dari fungsi pengelolaan, yakni : Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pengerakan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*). Skripsi ini tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana mengelola media sosial humas karena sebagai media informasi publik pada Pemprof Riau. Dalam skripsinya menjelaskan tentang pengelolaan media sosial instagram pada instansi Humas Pemprof Riau. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama membahas tentang pengelolaan media sosial yakni Instagram. Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada objek penelitiannya.⁴

2. Skripsi yang berjudul “Strategi Media Sosial Instagram Akun @polresbantuldiy dalam Mempertahankan Citra Positif Polres Bantul” oleh Rusti Nur Anggraini (14730060) program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Tahun 2018. Skripsi ini menggunakan analisis SWOT yaitu *Strength* (Kekuatan), *Weaknesses* (Kelemahan), *Opportunities* (Peluang), *Threats* (Ancaman). Skripsi ini tujuannya adalah untuk mengetahui strategi media sosial Instagram pada akun @polresbantuldiy dalam mempertahankan citra positif Polres Bantul. Dalam skripsinya menjelaskan tentang strategi untuk mempertahankan citra positif Humas Polres Bantul. Persamaan dengan penelitian ini adalah

⁴ M. Friyanto Pratama, "*Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau*", Skripsi Sarjana Ilmu Komunikasi, (Riau: Perpustakaan UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2020), hlm. 11.

sama-sama membahas tentang Humas Polres. Sedangkan untuk perbedaannya adalah terletak pada fokus penelitiannya.⁵

3. Skripsi yang berjudul “*New Media* dalam Proses Pembentukan Citra (Studi Deskriptif Kualitatif pada Bidang Humas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pengelolaan Website www.tribratanewsjogja.com” oleh Nurhadiani Gusmi (12730018) Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Tahun 2016. Skripsi ini menggunakan teori McQuail yaitu salah satu ciri unik dari WWW (*World Wide Web*) sebagai media massa ada pada fakta bahwa sumber pesan tidak dapat dibedakan dari penerima pesan. Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana proses pembentukan citra humas kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta dari awal sampai akhir penelitian. Skripsi ini tujuannya adalah mengetahui mengenai pengelolaan *New Media* website www.tribratanewsjogja.com dalam proses pembentukan citra kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta yang dilakukan oleh Bidang Humas Polda DIY. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang media yang digunakan oleh humas kepolisian. Perbedaan dengan skripsi ini terletak pada fokus penelitian dan objeknya.⁶

⁵ Rusti Nur Anggraini, “*Strategi Media Sosial Instagram Akun @polresbantuldiy dalam Mempertahankan Citra Positif Polres Bantul*”, Skripsi Sarjana Ilmu Komunikasi, (Yogyakarta: Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, 2018), hlm. 15.

⁶ Nurhadiani Gusmi, “*New Media dalam Proses Pembentukan Citra (Studi Deskriptif Kualitatif pada Bidang Humas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pengelolaan*

4. Skripsi yang berjudul “Pengelolaan Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Humas PT. Industri Kereta Api (PERSERO) (Studi pada Pelaksanaan Aktivitas Media Sosial PT. INKA)” oleh Fahmi Hakim (201610040311061) Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang, Tahun 2021. Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana pengelolaan media sosial pada PT. Industri Kereta Api (PERSERO). Skripsi ini bertujuan untuk analisis kegiatan pengelolaan media sosial untuk menyampaikan informasi dengan media sosial. Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama membahas mengenai pengelolaan media sosial. Perbedaannya dengan skripsi ini yaitu pada fokus penelitian dan objeknya.⁷
5. Skripsi yang berjudul “Pengelolaan Media Sosial (Facebook, Twitter, Instagram & Youtube) Pss Sleman Tahun 2019” oleh Muhammad Ihsan Sayuti (20160530172) Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Tahun 2020. Skripsi ini menggunakan teori Mayfield yaitu karakteristik media sosial terdiri dari : *Participation, Openess, Conversation, Community, dan Connectedness*. Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana cara proses mengelola media sosial Facebook, Twitter, Instagram & Youtube Pss Sleman yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan media

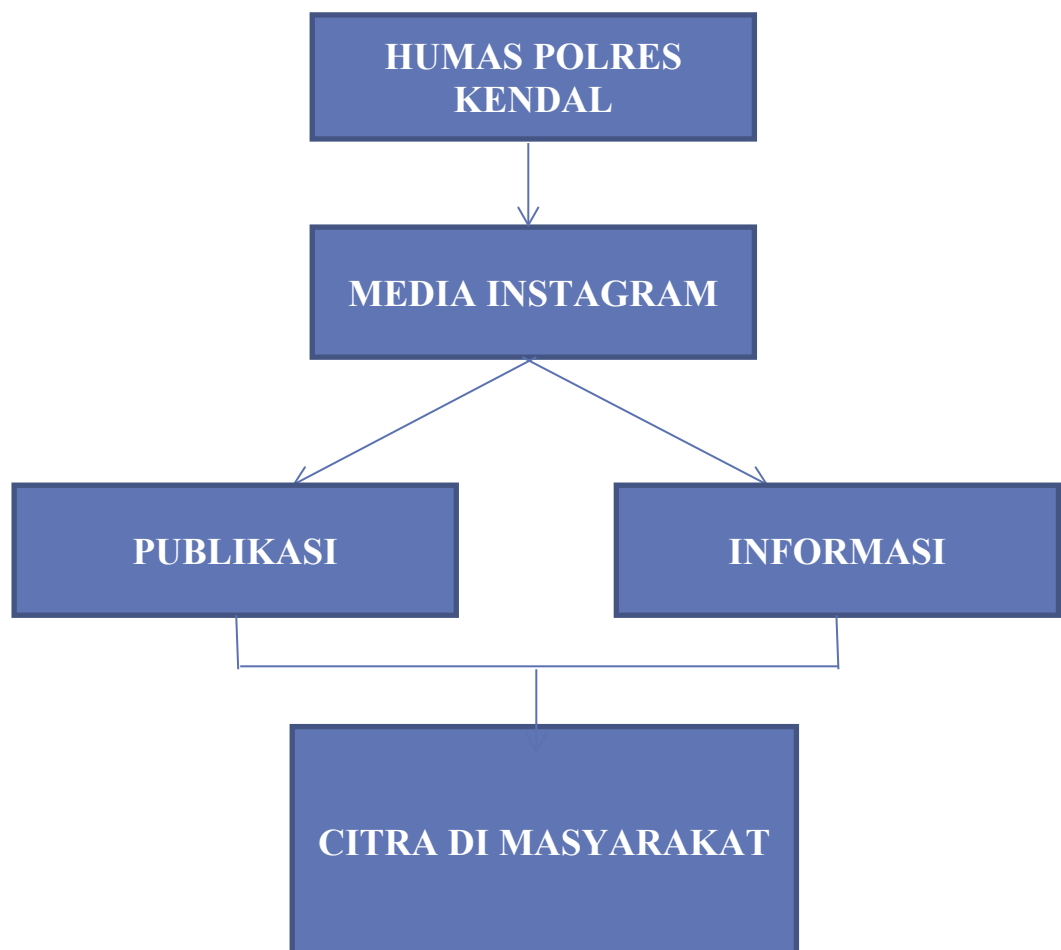
Website www.tribatanewsjogja.com”, Skripsi Sarjana Ilmu Komunikasi, (Yogyakarta: Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, 2016), hlm. 16.

⁷ Fahmi Hakim, “*Pengelolaan Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Humas PT. Industri Kereta Api (PERSERO) (Studi pada Pelaksanaan Aktivitas Media Sosial PT. INKA)*”, Skripsi Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, (Malang: Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang, 2021), hlm. 4.

sosial (Facebook, Twitter, Instagram & Youtube) PSS Sleman. Persamaan dengan penelitian ini adalah meneliti tentang pengelolaan media sosial. Sedangkan perbedaannya ada pada fokus penelitiannya, yang mana pada penelitian ini meneliti pengelolaan media sosial Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube.⁸

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penulis adalah seperti berikut:



⁸ Muhammad Ihsan Sayuti, “*Pengelolaan Media Sosial (Facebook, Twitter, Instagram & Youtube) Pss Sleman Tahun 2019*”, Skripsi Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, (Yogyakarta: Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2020), hlm. 12.

Humas Polres Kendal menggunakan media sosial Instagram untuk mempublikasi dan memberikan informasi tentang berbagai macam hal seperti himbauan pencegahan penularan Covid-19, vaksinasi, arus mudik, kriminalitas, atau yang lainnya. Hal ini bertujuan untuk menciptakan citra baik kepolisian pada masyarakat. Peneliti ingin mengetahui bagaimana pengelolaan dan pemanfaatan media sosial Instagram Humas Polres Kendal.

G. Metode Penelitian

1. Paradigma Penelitian

Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme dalam paradigma penelitian ini. Paradigma adalah cara pandang mengenai suatu hal dengan dasar tertentu.⁹ Paradigma konstruktivisme adalah suatu paradigma yang menganggap kebenaran suatu realitas sosial bisa dilihat dari hasil kebenaran suatu realitas sosial yang bersifat relatif.¹⁰ Penelitian ini yang bersifat kualitatif, peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. Karena paradigma konstruktivisme dihasilkan dari informan ataupun dari narasumber, sehingga hasilnya sesuai dengan realita yang ada.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi,

⁹ Asfi Manzilati, *Metodologi Penelitian Kualitatif : Paradigma, Metode, dan Aplikasi*, (Malang : Universitas Brawijaya Press, 2017), hlm. 1

¹⁰https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1937/9/10.%20UNIKOM_TIRTA%20DESTALI_A_41815070_BAB%20III.pdf diakses 6 Mei 2022 pukul 23.00

tindakan dan lain-lain secara utuh dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹¹

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan suatu cara untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Teknik pengumpulan data ini bertujuan untuk mencari informasi yang berkaitan dengan penelitian dan diharapkan bisa lebih terarah dan sesuai dengan harapan yang bisa dipertanggungjawabkan.¹²

Metode penelitian pada penelitian ini antara lain:

a) Wawancara

Wawancara adalah alat pengumpulan data yang sangat penting dalam penelitian dengan melibatkan manusia sebagai subjek sehubungan dengan realitas atau gejala yang dipilih untuk diteliti.¹³ Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tatap muka antara peneliti dan narasumber dengan mengajukan pertanyaan mengenai penelitian. Pada penelitian ini peneliti mencari informasi dari narasumber yang mengetahui tentang isi penelitian. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Seksi

¹¹Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 3

¹² Ummu Naili Saadah, “*Peran Pondok Pesantren Dalam Pengembangan Bidang Sosial, Budaya dan Agama (Studi Kasus di Pondok Pesantren Nurul Qur’an di Desa Sukolilan Kecamatan Patebon Kabupaten Kendal)*”, Skripsi Sarjana Pendidikan Agama Islam, (Semarang: Perpustakaan Universitas Wahid Hasyim, 2021), hlm. 9

¹³ Rakhmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm.

Hubungan Masyarakat; Sub Seksi Pengelolaan Informasi, Dokumentasi, dan Multimedia; serta anggota bagian Seksi Hubungan Masyarakat Polres Kendal. Selain itu, juga wawancara dengan *followers* untuk triangulasi data.

b) Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengamatan langsung pada objek penelitian.¹⁴ Peneliti melakukan pengamatan langsung atau observasi ke lokasi penelitian yaitu di Polres Kendal. Hal ini bertujuan untuk memastikan kondisi yang ada serta agar mendapatkan data yang sesuai dengan keadaan di lokasi penelitian.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pelengkap dari metode sebelumnya yaitu wawancara dan observasi. Pada tahapan dokumentasi peneliti mengumpulkan hasil yang sudah didapatkan yang nantinya akan dimasukkan pada hasil penelitian. Pada penelitian ini dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan catatan berupa tulisan dan gambar yang akan menjadi pelengkap dari metode wawancara dan observasi.

4. Jenis Penelitian

Guna mendapatkan hasil penelitian yang benar dan valid, penulis harus menggunakan metode yang mendukung proses penelitian. Sesuai dengan judul penelitian tentang Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram sebagai Media Publikasi dan Informasi pada Akun Humas

¹⁴ Rasimin, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Kualitatif*, (Yogyakarta: Mitra Cendekia, 2018), hlm 70

Polres Kendal, maka penulis menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan suatu penelitian yang menggunakan sumber dan proses penelitian datanya menggunakan lokasi tertentu.¹⁵ Oleh karenanya, peneliti langsung mencari data di lokasi yang menjadi tempat penelitian yaitu di Polres Kendal.

5. Sumber Data

Subjek penelitian ini adalah Polres Kendal, dengan teknik pengambilan sampel yaitu teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah suatu teknik pengambilan sampel untuk sumber data dengan pertimbangan tertentu. Peneliti bertujuan untuk mengetahui langsung bagaimana pengelolaan media Instagram Humas Polres Kendal. Sampel pengelola media sosial instagram yaitu Humas Polres Kendal yang terdiri dari Kepala Seksi Hubungan Masyarakat; Sub Seksi Pengelolaan Informasi, Dokumentasi, dan Multimedia; serta anggota bagian Seksi Hubungan Masyarakat Polres Kendal. Sumber data merupakan informan yang memberikan informasi sesuai yang dibutuhkan peneliti.¹⁶ Sumber data dari penelitian ini antara lain:

- a) Data Primer adalah suatu data yang didapatkan langsung dari objek penelitian. Hal ini diperoleh langsung dari wawancara, observasi dan

¹⁵ Musfiqon, *Panduan lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Prestasi Public Publisher, 2012), hlm. 56

¹⁶ Imran , Khairul Aswar, Nurul Pratiwi , Nurul Aynul , Siti Aisyah Syafiril, *Budaya Literasi Melalui Program Gls dalam Menumbuhkembangkan Minat Baca Siswa Sd Negeri Melayu*, (Jurnal Pena, Vol. 4, No. 1, 2017), hlm. 6

partisipasi langsung.¹⁷ Pada penelitian ini peneliti mencari data dengan komunikasi langsung dengan komandan, anggota bagian Humas Polres Kendal, *followers* Instagram @polres_kendal.

- b) Data Sekunder adalah data yang bersumber dari kepustakaan yang menjadi data penunjang.¹⁸ Data sekunder didapatkan dari sumber luar seperti buku, laporan, jurnal, dan lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Pada data sekunder ini peneliti mendapatkan sumber dari buku, jurnal ilmiah, dan skripsi terdahulu.

6. Teknik Keabsahan Data

Triangulasi adalah suatu teknik untuk memeriksa keabsahan data dan memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data.¹⁹ Terdapat berbagai macam teknik triangulasi, antara lain:

a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan pengumpulan data dari sumber yang berbeda namun tetap menggunakan metode yang sama. Teknik ini bisa dilakukan dengan membandingkan hasil pengamatan yang dilakukan dengan hasil wawancara, membandingkan perkataan orang di depan umum dengan yang dikatakan secara pribadi, membandingkan apa saja yang dikatakan oleh banyak orang mengenai situasi penelitian

¹⁷ Elia Marthen Bato, Yunus Amar, Ismail Pabo, *Pengendalian Lingkungan Hidup pada Operasi Penambangan Pt Vale Indonesia Tbk*, (Jurnal Analisis, Vol. 5, No. 2, 2016), hlm. 199

¹⁸ Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006, hlm. 88

¹⁹ Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 2012, hlm.69.

dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu, membandingkan perspektif orang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain serta membandingkan hasil dari wawancara dengan dokumen yang ada kaitannya.

b) Triangulasi Metode

Trianggulasi metode dilakukan dengan membandingkan data atau informasi penelitian dengan cara yang berbeda. Untuk memperoleh informasi dan gambaran yang lebih utuh peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda guna mengecek kebenarannya.

c) Triangulasi Teori (Teknik)

Triangulasi teori digunakan dengan memanfaatkan dua teori atau lebih untuk diadu atau dipadukan dengan rancangan riset, pengumpulan data dan juga analisis data yang lengkap agar mendapatkan hasil yang optimal dan bisa dipertanggungjawabkan.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses pengumpulan data penelitian yang kemudian diolah sesuai dengan kebutuhan penelitian. Analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah *Interactive Model Miles dan Huberman*. Miles dan Huberman menganggap bahwa analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi bersamaan²⁰, yaitu:

²⁰ Johan Saputro, *Perencanaan Event Management Festival Kesenian Yogyakarta sebagai Media Komunikasi Identitas Yogyakarta*, (Yogyakarta:UIN SUKA, 2013), hlm. 30-31.

a) Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data yaitu proses pengabstrakan, pemilihan, penyederhanaan, dan perubahan data “kasar” yang penulis dapatkan dari data-data di lapangan. Data tersebut didapatkan dalam proses wawancara. Pada tahap ini peneliti melakukan pengeditan, pengelompokan, dan meringkas data.

b) Penyajian data (*data display*)

Penyajian data yaitu suatu cara untuk mengelompokkan data, dengan cara menjalin kelompok atau relasi data yang satu dengan kelompok data yang lain. Penyajian data dapat diartikan sebagai sekumpulan susunan informasi yang memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Pada tahap ini peneliti melakukan pemaknaan atau interpretasi yang berdasar teori-teori untuk menjelaskan dan berargumentasi agar mudah dipahami oleh pembaca.

c) Pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusion*)

Kesimpulan yaitu hasil dari proses sebelumnya yang sudah diolah hasil data yang diperoleh peneliti. Tahap ini adalah tahap akhir yang bisa menjelaskan keseluruhan data atau materi dengan singkat dan jelas.

H. Sistematika Penulisan

Agar lebih mudah untuk dipahami, peneliti akan membahas skripsi ini secara sistematika agar terlihat jelas keterkaitannya antara satu bab ke bab yang lainnya. Sistematika penulisan karya ilmiah ini terbagi menjadi lima bab yaitu:

BAB I Pendahuluan terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian relevan, kerangka berpikir, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan teori terdiri atas deskripsi tentang pengelolaan media sosial, Instagram, publikasi, informasi, Humas atau hubungan masyarakat dan citra di masyarakat.

BAB III Gambaran umum pengelolaan media sosial Instagram sebagai media publikasi dan informasi pada akun Humas Polres Kendal dan temuan data.

BAB IV Analisis strategi pengelolaan media sosial Instagram sebagai media publikasi dan informasi pada akun Humas Polres Kendal.

BAB V Penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran.

Daftar Pustaka

Lampiran

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan yaitu :

1. Humas Polres Kendal memanfaatkan media sosial Instagram pada akun resminya yaitu @polres_kendal dengan baik karena Humas Polres Kendal menggunakan media sosialnya sesuai dengan kegunaan dan memanfaatkan fitur yang ada. Tim Humas Polres Kendal dapat mengelola media sosial Instagram @polres_kendal dengan dimanfaatkan sebagai media publikasi untuk menyampaikan dan menyebarluaskan beberapa informasi. Masyarakat merasa terbantu dengan akun media sosial Instagram @polres_kendal karena sering memberikan informasi ataupun konten-konten yang mengedukasi. Tim Humas Polres Kendal juga mempunyai SDM (Sumber Daya Manusia) yang bagus dan menguasai dalam bidangnya. Selain itu, Humas Polres Kendal juga mempunyai *teamwork* yang baik sehingga dapat mengelola media sosialnya dengan terstruktur dan bisa memberikan atau menyajikan konten-konten yang informatif dan edukatif.
2. Humas Polres Kendal memiliki jumlah personel 7 orang dan mempunyai tugas yang berbeda-beda. Namun dalam mengelola akun media sosialnya, Humas Polres Kendal memiliki kerja tim yang baik. Hal tersebut dikatakan langsung oleh Humas Polres Kendal, sehingga semua akun media sosialnya dapat *dihandle* dengan baik. Pengelolaan media sosial Instagram

@polres_kendal sesuai dengan teori yang peneliti gunakan yaitu teori 4C dari Chris Heurer (*Context, Communication, Collaboration, Connection*)

3. Citra Humas Polres Kendal menurut masyarakat dan anggota kepolisian selain bagian Humas adalah baik karena dapat melaksanakan tugas pokoknya yaitu sebagai corong kesatuan, penyampaian informasi dan edukasi tentang Kepolisian kepada masyarakat secara langsung ataupun melalui media sosialnya. Humas Polres Kendal bisa mengikuti perkembangan zaman yang ada dengan menggunakan berbagai media yang bisa menciptakan sebuah citra baik Kepolisian.

B. Saran

1. Bagi Humas Polres Kendal
 - a. Konten yang disajikan lebih kreatif dan selalu mempunyai inovasi yang menarik, agar tetap mempunyai *followers* yang bisa berinteraksi langsung dan bisa diterima baik oleh *followers* khususnya masyarakat Kabupaten Kendal.
 - b. Menjaga citra yang bisa dikatakan baik oleh masyarakat Kabupaten Kendal.
 - c. *Update* dalam setiap momen yang ada yang bersifat informatif dan edukatif.
2. Bagi Masyarakat Kabupaten Kendal
 - a. Menaati peraturan yang telah dibuat Polres Kendal.
 - b. Aktif dalam memberikan saran untuk Kepolisian Kabupaten Kendal agar dapat dijadikan evaluasi mengenai pelayan ataupun yang lainnya. Hal ini

bertujuan untuk menjadikan Polres Kendal khususnya Humas Polres Kendal bisa menjadi yang lebih baik

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Rusti Nur “*Strategi Media Sosial Instagram Akun @polresbantuldiy dalam Mempertahankan Citra Positif Polres Bantul*”, (Yogyakarta: Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, 2018)
- Beni Ahmad Saebani, Afifuddin. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia
- Elvinaro Ardianto, Soleh Soemirat. 2012. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Gusmi, Nurhadiani “*New Media dalam Proses Pembentukan Citra (Studi Deskriptif Kualitatif pada Bidang Humas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pengelolaan Website www.tribratanewsjogja.com*”, (Yogyakarta: Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, 2016)
- Hakim, Fahmi “*Pengelolaan Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Humas PT. Industri Kereta Api (PERSERO) (Studi pada Pelaksanaan Aktivitas Media Sosial PT. INKA)*”, (Malang: Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang, 2021)
- Herawan, Deni. *Wawancara Pribadi Kepala Sub Seksi Penerangan Masyarakat Polres Kendal*. Kendal 24 Maret 2022
- Hidayat, Fadhil Pahlevi. 2020. *Budaya Komunikasi Dan Teknologi Cabaran Masa Depan Serumpun : Aktualisasi Diri Mahasiswa di dalam Media Sosial Instagram*, Malaysia: Universiti Pendidikan Sultan Idris
- <https://dataindonesia.id/Digital/detail/pengguna-media-sosial-di-indonesia-capai-191-juta-pada-2022> diakses 18 April 2022 pukul 21.30
- https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1937/9/10.%20UNIKOM_TIRTA%20DESTALIA_41815070_BAB%20III.pdf diakses 6 Mei 2022 pukul 23.00
- <https://instagram.com> diakses 26 Mei 2022 pukul 09.17
- <https://www.kompasiana.com/andidwiryanto/620fe14651d76471ad402f76/data-digital-indonesia-tahun-2022?page=all#section1> diakses 20 April 2022 pukul 22.00
- Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas Layanan Sim Corner di Indonesia*, Surabaya : Jakad Media Publishing

- Ismail Pabo, Elia Marthen Bato, Yunus Amar. 2016. *Pengendalian Lingkungan Hidup pada Operasi Penambangan Pt Vale Indonesia Tbk*. Jurnal Analisis, Vol. 5, No. 2
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Kriyantono, Rachmat. 2021. *Best Practice Humas (Public Relations) Bisnis dan Pemerintah Manajemen Humas, Teknik Produksi Media Publisitas dan Public Relations Writing*, Jakarta: Kencana
- Kriyantono, Rakhma. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Kustiyaningsih, Yuni dkk. 2021 *Pemanfaatan Media Sosial dan Market Place untuk Meningkatkan Produk UMKM di Masa Pandemi Covid-19*, Malang : Media Nusa Creative
- Manzilati, Asfi. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Paradigma, Metode, dan Aplikasi*, Malang : Universitas Brawijaya Press
- Murti, Bintoro Bayu. *Wawancara Pribadi Kepala Sub Seksi Pengelolaan Informasi, Dokumentasi dan Multimedia Polres Kendal*. Kendal, 24 Maret 2022.
- Musfiqon. 2012. *Panduan lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prestasi Public Publisher
- Nasrullah, Rulli. 2015. *Media Sosial; Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media
- Nevosu, Moh Hafidz. *Wawancara Pribadi Anggota Humas Polres Kendal*. Kendal, 6 Juni 2022.
- Pratama, M. Friyanto. "*Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau*", (Riau: Perpustakaan UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2020)
- Rafiq, A. 2020. *Dampak Media Sosial terhadap Perubahan Sosial Suatu Masyarakat*. Global Komunika, Vol. 1, No. 1
- Rahma, Gadis Sa'dillah dkk. 2021. *Pengaruh Media Instagram @kulinercilacap terhadap Keputusan Pembelian oleh Masyarakat di Kota Cilacap*, e-Proceeding of Management : Vol.8, No.5

- Rasimin. 2018. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Kualitatif*. Yogyakarta: Mitra Cendekia
- Rizal, Veby Zilfania. 2019. *Komunikasi Pemasaran Media Sosial Instagram pada Toko Kue Selebriti Bandung Makuta (@Bandungmakuta) Terhadap Kesadaran Merek*. Jurnal Komunikasi, Vol. 4, No. 1
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta : PT Grafindo Persada
- Saadah, Ummu Naili. “*Peran Pondok Pesantren Dalam Pengembangan Bidang Sosial, Budaya dan Agama (Studi Kasus di Pondok Pesantren Nurul Qur’an di Desa Sukolilan Kecamatan Patebon Kabupaten Kendal)*”. Skripsi Sarjana Pendidikan Agama Islam, (Semarang: Perpustakaan Universitas Wahid Hasyim, 2021
- Samsudin, Fatimah. 2019. *Perancangan Sistem Informasi E-Jurnal pada Prodi Sistem Informasi di Universitas Islam Indragiri*. Jurnal Perangkat Lunak, Vol. 1, No. 1
- Saputro, Johan. 2013. *Perencanaan Event Management Festival Kesenian Yogyakarta sebagai Media Komunikasi Identitas Yogyakarta*. Yogyakarta:UIN SUKA
- Sayuti, Muhammad Ihsan “*Pengelolaan Media Sosial (Facebook, Twitter, Instagram & Youtube) Pss Sleman Tahun 2019*”, (Yogyakarta: Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2020)
- Siti Aisyah Syafril, Imran , Khairul Aswar, Nurul Pratiwi , Nurul Aynul. 2017. *Budaya Literasi Melalui Program Gls dalam Menumbuhkembangkan Minat Baca Siswa Sd Negeri Melayu*. Jurnal Pena, Vol. 4, No. 1
- Subagyo, Joko. 2006. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Suprpto, Bambang. Wawancara Pribadi Masyarakat Kabupaten Kendal. Kendal, 27 Juni 2022.
- Tohirin. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada