

ABSTRAK

Mutiara, Muhammad Yahya dan Syukri Strategi Komunikasi Humas Polresta Gowa dalam Menjaga Citra Positif Polisi melalui Akun Instagram @polrestagowa_sulsel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Humas Polresta Gowa dalam menjaga citra positif polisi melalui akun Instagram @polrestagowa_sulsel, menganalisis penerapan komunikasi dua arah (*Two-Way Symmetrical Communication*) antara Humas dan masyarakat, serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan strategi komunikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif analitik. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas empat orang, yaitu tiga informan internal Humas Polresta Gowa dan satu informan eksternal yang merupakan pengikut akun Instagram @polrestagowa_sulsel. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menguraikan informasi berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan terhadap aktivitas komunikasi Humas melalui Instagram.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Humas Polresta Gowa dilakukan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi. Humas memanfaatkan Instagram untuk menyampaikan informasi mengenai kegiatan, pelayanan, dan aktivitas kepolisian sekaligus membuka ruang bagi masyarakat untuk memberikan komentar, pertanyaan, kritik, dan aspirasi. Penerapan *Two-Way Symmetrical Communication* telah terlihat melalui adanya proses pertukaran informasi dan feedback, tetapi belum sepenuhnya optimal karena tidak semua komentar masyarakat memperoleh respons dan belum terdapat standar waktu dalam memberikan tanggapan. Faktor pendukung meliputi ketersediaan sarana, pelatihan personel, dan pembagian tugas, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan personel, belum adanya standar waktu respons, dan pemahaman hukum sebagian masyarakat. Kesimpulannya, strategi komunikasi Humas melalui Instagram telah mendukung upaya menjaga citra positif polisi, tetapi penerapan komunikasi dua arah masih perlu ditingkatkan agar lebih konsisten dan seimbang.

Kata kunci: Citra Positif, Humas, Instagram, Strategi Komunikasi, *Two-Way Symmetrical Communication*.