

ABSTRAK

Nur Asti Ananta, Peran Humas Dalam Mendukung Peningkatan Citra di Lapas Kelas I Makassar, dibimbing oleh Dr. Muhammad Yahya, M.Si. dan Wardah, S.Sos., M.A.

Peran humas merupakan salah satu fungsi penting dalam suatu organisasi yang bertujuan membangun, menjaga, dan meningkatkan citra positif lembaga di mata masyarakat melalui komunikasi yang efektif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan jumlah informan sebanyak 4 orang yang terdiri atas dua petugas humas dan dua masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra di Lapas Kelas I Makassar berdasarkan teori Public Relations James E. Grunig dan Todd Hunt (1984), yaitu menjembatani informasi (*dialog*), merespons umpan balik (*feedback*), dan membangun pengertian bersama (*mutual understanding*).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa humas Lapas Kelas I Makassar telah menjalankan perannya dengan baik dalam meningkatkan citra lembaga melalui penyampaian informasi yang terbuka kepada masyarakat, pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi publik, serta kerja sama dengan media massa dalam mempublikasikan berbagai kegiatan pembinaan dan pelayanan di lingkungan lapas. Humas juga berperan dalam merespons berbagai pertanyaan, kritik, pengaduan, maupun pemberitaan negatif dengan melakukan klarifikasi dan tindak lanjut sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu, humas membangun hubungan yang baik dengan masyarakat melalui komunikasi dua arah sehingga tercipta pengertian bersama dan kepercayaan publik terhadap Lapas Kelas I Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi humas berdasarkan indikator dialog, feedback, dan mutual understanding telah memberikan kontribusi positif dalam membangun serta meningkatkan citra Lapas Kelas I Makassar di mata masyarakat.

Kata Kunci: Peran Humas, Citra, Lapas Kelas I Makassar.