

Abstrak

Ramainya sejumlah kasus yang dilakukan oleh oknum anggota Polri menyebabkan turunnya citra Polri di masyarakat. Dua kasus yang paling menghebohkan itu melibatkan oknum perwira tinggi Polri yang masing-masing melakukan skenario penembakan dan penjualan barang bukti narkoba. Penggunaan media sosial Instagram oleh Bidang Humas Polda Jabar merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan citra institusi di mata masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Bidang Humas Polda Jabar berkontribusi dan memanfaatkan fitur yang ada di Instagram untuk mengembalikan citra dan meningkatkan kepercayaan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melibatkan dua orang informan dari internal Humas Polda Jabar, satu informan dari kalangan dosen yang memiliki disiplin ilmu di bidang media digital, dan tiga informan yang berasal dari pengikut akun Instagram Humas Polda Jabar yang telah di wawancara untuk mendapatkan hasil yang akurat dan kredibel. Pada hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Bidang Humas Polda Jabar telah melaksanakan sejumlah tahapan yang dikemukakan oleh Cutlip, Center, dan Broom, tetapi untuk kenaikan citra melalui media sosial masih belum maksimal karena unggahannya masih terkesan kaku dan homogen.

Kata Kunci: Bidang Humas Polda Jabar, Citra, Instagram, Pengelolaan media sosial, Polri