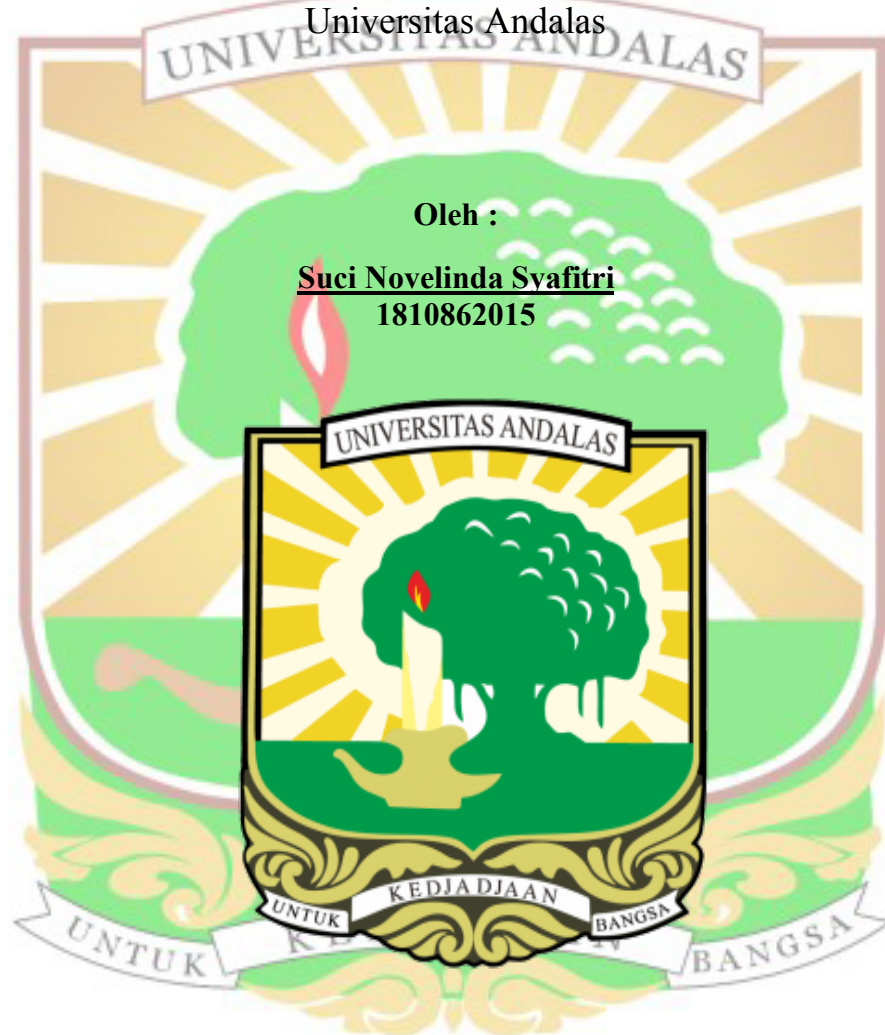


**INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI POLRESTA PADANG
MENUJU WILAYAH BIROKRASI BERSIH MELAYANI (WBBM)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Andalas



Oleh :

Suci Novelinda Syafitri
1810862015

DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

2024

**INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI POLRESTA PADANG
MENUJU WILAYAH BIROKRASI BERSIH MELAYANI (WBBM)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Andalas



Oleh :

Suci Novelinda Syafitri
1810862015

Pembimbing:

Dr. Rahmi Surya Dewi, M.Si.

Revi Marta, M.I.Kom.

DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

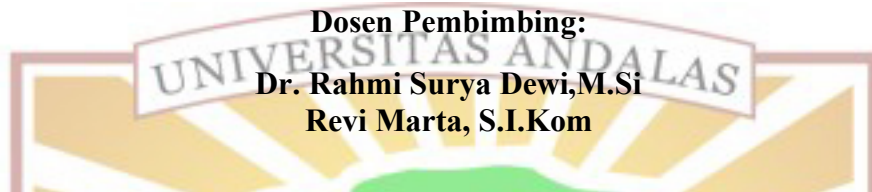
2024

ABSTRAK

INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI POLRESTA PADANG MENUJU WILAYAH BIROKRASI BERSIH MELAYANI (WBBM)

Oleh:

Suci Novelinda Syafitri
1810862015



Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) menjadi salah satu upaya perwujudan peningkatan pada pelayanan Instansi Pemerintahan. Polresta Padang sebagai salah satu unit kerja Kepolisian, telah menginisiasi berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja birokrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh Polresta Padang melalui publikasi yang dilakukan pada akun instagram @polrestapadang. Penggunaan Instagram diharapkan dapat meningkatkan keterbukaan informasi, membangun citra positif, dan mendekatkan Polresta Padang dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan penggunaan instagram @polrestapadang yang digunakan sebagai media publikasi untuk Polresta Padang menuju Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) dan menjelaskan bagaimana interaksi yang terjadi antara pemilik akun dan pengikutnya, serta hambatan apa saja yang dihadapi saat menggunakan instagram sebagai media publikasi Polresta Padang menuju WBBM. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini seperti yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Penggunaan instagram sebagai media publikasi WBBM yang dilakukan Polresta Padang untuk menunjukkan kegiatan Polresta Padang yang menjadi bagian dari poin-poin WBBM. Pengelolaan Instagram @polrestapadang memperhatikan bagian-bagian dari *Share, Optimize, Manage, dan Engage*. Kurangnya *feedback* yang diberikan oleh Polresta Padang karena hambatan berupa kurangnya Sumber Daya Manusia hingga alat penunjang dalam pengelolaannya, membuat interaksi yang terjalin kurang maksimal meskipun didukung oleh banyak fitur Instagram.

Kata Kunci: Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), Polresta Padang, Instagram, *The Circular Model of Some*.

ABSTRACT

INSTAGRAM AS A PUBLICATION MEDIA FOR POLRESTA PADANG TOWARDS THE CLEAN SERVING BUREAUCRATIC AREA (WBBM)

By:

Suci Novelinda Syafitri
1810862015

Supervisor:

Dr. Rahmi Surya Dewi, M.Si
Revi Marta, S.I.Kom

Clean Serving Bureaucratic Area (WBBM) is one of the efforts to realize improvements in government agency services. Padang Police as one of the police work units, has initiated various efforts to improve bureaucratic performance and services to the community. This is shown by Padang Police through publications made on the Instagram account @polrestapadang. The use of Instagram is expected to increase information transparency, build a positive image, and bring Padang Police closer to the community. This study aims to explain the use of Instagram @polrestapadang which is used as a publication media for Padang Police towards the Clean Serving Bureaucratic Area (WBBM) and explain how the interaction occurs between the account owner and his followers, and what obstacles are faced when using Instagram as a publication media for Padang Police towards WBBM. This study uses a qualitative method with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Data analysis used in this study as explained by Miles and Huberman. The results of the study show that the use of Instagram as a WBBM publication media carried out by the Padang Police to show the activities of the Padang Police which are part of the WBBM points. The management of Instagram @polrestapadang pays attention to the parts of Share, Optimize, Manage, and Engage. The lack of feedback given by the Padang Police due to obstacles in the form of a lack of Human Resources to supporting tools in its management, makes the interaction that is established less than optimal even though it is supported by many Instagram features.

Keywords: Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), Polresta Padang, Instagram, The Circular Model of Some.