

**PERAN HUMAS SATPOL PP KOTA PALEMBANG DI MEDIA SOSIAL  
(INSTAGRAM) UNTUK MEMBANGUN CITRA YANG BAIK**

***THE ROLE OF PALEMBANG CITY SATPOL PP PR ON SOCIAL MEDIA  
(INSTAGRAM) TO BUILD A GOOD IMAGE***

**M. Ramadhani Seriawan<sup>1</sup>**

**Badarudin Azarkasyi<sup>2</sup>**

**UIN Raden Fatah Palembang**

**Jl.Prof.K.H.Zainal Abidin Fikri KM.3.5 Palembang Sumatera Selatan, 30126 Indonesia.**

[Danibelakang666@gmail.com<sup>1</sup>](mailto:Danibelakang666@gmail.com)  
[, Badarudinazarkasyi\\_uin@radenfatah.ac.id<sup>2</sup>](mailto:Badarudinazarkasyi_uin@radenfatah.ac.id)

**ABSTRACT**

*The Palembang City Civil Service Police Unit (Satpol PP) has an important role in maintaining public welfare and enforcing Regional Regulations. However, the public's negative perception regarding the violent and unfair approach that is often associated with Satpol PP poses a big challenge in efforts to build a good image. This research aims to analyze the role of Satpol PP Public Relations in improving the image through social media, especially Instagram. This research uses a qualitative method with a descriptive approach, where data is obtained through interviews, social media content analysis, and direct observation. The research results show that the strategies used by Satpol PP Public Relations, such as a humanist approach, transparency and active interaction with the community, have proven effective in forming a positive image on social media. The conclusion from this research is the importance of maintaining public relations in using social media as a tool to improve image and build public trust.*

*Keywords: Public Relations, Satpol PP, Public Image, Social Media, Instagram*

**ABSTRAK**

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Palembang memiliki peran penting dalam memelihara ketertiban umum dan menegakkan Peraturan Daerah. Namun, persepsi negatif masyarakat terkait pendekatan kekerasan dan ketidakadilan yang sering dikaitkan dengan Satpol PP menimbulkan tantangan besar dalam upaya membangun citra yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Humas Satpol PP dalam meningkatkan citra melalui media sosial, khususnya Instagram. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana data diperoleh melalui wawancara, analisis konten media sosial, dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang digunakan oleh Humas Satpol PP, seperti pendekatan humanis, transparansi, dan interaksi aktif dengan masyarakat, terbukti efektif dalam membentuk citra positif di media sosial. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya adaptasi Humas dalam penggunaan media sosial sebagai alat untuk memperbaiki citra dan membangun kepercayaan publik.

**Kata Kunci: Humas, Satpol PP, Citra Publik, Media Sosial, Instagram**

## **1. PENDAHULUAN**

Satuan Polisi Pamong Praja disingkat dengan Satpol PP adalah salah satu perangkat daerah yang menanggung jawab soal ketertiban dan keamanan, dan memastikan penerapan peraturan sesuai di daerah tersebut dengan tidak meninggalkan UUD. Satpol PP sendiri bernaung dibawah aturan pemkot. Pada tingkat kabupaten atau kota, Satpol PP dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah Bupati atau Walikota, dan melalui Sekretaris Daerah.

Satpol PP pertama kali dibentuk di Yogyakarta pada 3 Maret 1950 dengan semboyan "Praja Wibawa", untuk membantu menjalankan sebagian fungsi pemerintahan daerah. Meski baru diresmikan pada tahun tersebut, tugas serupa telah dilaksanakan oleh pemerintah kolonial. Setelah proklamasi kemerdekaan, ketika keamanan nasional tidak stabil, dibentuklah Detasemen Polisi di wilayah Kapanewon Yogyakarta berdasarkan Surat Perintah Jawatan Praja. Nama Instansi ini mengalami perubahan nama pada 10 November 1948 berganti nama menjadi (SATUAN POLISI PAMONG PRAJA), yang saat diresmikan Satpol PP pada 3 Maret 1950 di Jawa dan Madura.

Hari Satpol PP diperingati setiap 3 Maret, yang mengingat pada sejarah awal pendiriannya. Pada tahun 1960, pembentukan Satpol PP mulai menyebar ke luar wilayah Jawa dan Madura. Pada 1962, organisasi ini sempat berganti nama menjadi Kesatuan Pagar Baya, dan pada 1963 menjadi Kesatuan Pagar Praja.

Nama Satpol PP naik setelah diberlakukannya UU:No. 5 Tahun 1974 tentang Pemerintahan Daerah, yang ditetapkan Satpol PP yang tergolong perangkat daerah dengan tugas mendukung desentralisasi. Dalam UU:No. 32 Tahun 2004, Satpol PP secara resmi ditetapkan sebagai bagian dari pemda yang tugasnya menegakkan peraturan daerah serta menjaga ketenteraman dan juga ketertiban umum.

Di Kota Palembang, Satpol PP pertama kali dibentuk pada tahun 2000 dengan nama Kantor Satuan Polisi Pamong Praja. Pada tahun 2001, namanya diubah menjadi Dinas Polisi Pamong Praja, dan kemudian, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2006, kembali berubah menjadi Satuan Polisi Pamong Praja. (Satpolpp.Palembang.go.id 2020).

Negara memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga stabilitas dan kesejahteraan warganya. Kewajiban utama negara adalah memastikan keamanan, melindungi hak-hak warganya, dan menciptakan kesejahteraan yang merata di seluruh lapisan masyarakat. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti perlindungan terhadap ancaman baik dari dalam maupun luar, serta penyediaan layanan publik yang memadai, termasuk pendidikan, kesehatan, dan kesempatan ekonomi. Selain itu, negara memiliki tanggung seperti memberikan rasa aman ke warga negara dari pelanggaran hak asasi manusia, keadilan, serta menjamin kebebasan berpendapat dan berkeyakinan.

Dalam tatanan negara yang berdaulat seperti Indonesia, hubungan antara negara dan warga negara bersifat timbal balik. Negara berhak mendapatkan kepatuhan dan penghormatan dari warga negara, terutama dalam hal mematuhi hukum, menghormati simbol-simbol negara, serta berperan aktif dalam menjaga keutuhan negara. Hal ini mencakup kontribusi warga dalam membayar pajak, menjaga ketertiban umum, dan ikut serta dalam bela negara jika diperlukan.

Sebaliknya, warga negara memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dari negara dalam berbagai bentuk. Perlindungan ini mencakup keamanan fisik dari ancaman atau bahaya, perlindungan hak-hak pribadi, serta jaminan kesejahteraan hidup melalui kebijakan-kebijakan sosial dan ekonomi yang adil. Negara berkewajiban memastikan bahwa

setiap warganya, tanpa memandang latar belakang (Azarkasyi and Farid, n.d.), mendapatkan perlakuan yang setara di mata hukum serta memiliki akses yang adil terhadap sumber daya dan layanan publik.

Sebagai negara yang berdaulat, Indonesia memikul tanggung jawab penuh untuk menjalankan fungsi-fungsi tersebut. Negara harus menjaga integritas wilayahnya, serta menjamin bahwa setiap kebijakan yang dibuat selalu mengutamakan kesejahteraan rakyat. Pemerintah Indonesia, melalui berbagai instrumen hukum dan kebijakan, harus mampu menciptakan kondisi yang kondusif bagi pertumbuhan dan perkembangan rakyatnya, baik dalam aspek sosial, politik, ekonomi, maupun budaya. Dengan demikian, negara dan warga negara saling mengisi dan mendukung dalam mewujudkan cita-cita bersama untuk menciptakan masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. (Yunita et al. 2023, 2).

Menurut Pasal 1 ayat (2) dalam Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018, Satpol PP diidentifikasi sebagai komponen utama pemerintah yang memiliki peranan penting saat menertibkan dan mengamankan di tengah masyarakat lokal. Satpol PP memainkan peran vital sebagai ujung tombak yang diandalkan, tidak hanya oleh pemerintah, tetapi juga oleh warga, dalam menciptakan lingkungan yang aman dan tertib. Terwujudnya kondisi ini tentu melibatkan kolaborasi yang erat antara Satpol PP dan berbagai institusi penegak hukum lainnya, untuk memastikan stabilitas sosial yang diinginkan dapat terjaga. (Darlisma and Revina 2022, 12).

Ratusan pedagang kaki lima (PKL) di Pasar 16 Ilir Palembang melakukan aksi protes pada Selasa, 20 Juni 2023, sebagai bentuk perlawanan terhadap rencana revitalisasi pasar tersebut. Para pedagang mengungkapkan kekesalannya lantaran merasa tidak diberi kesempatan untuk tetap berjualan. Penertiban oleh aparat Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dianggap terjadi secara tiba-tiba dan tanpa koordinasi langsung, yang menimbulkan persepsi bahwa pengrusakan dilakukan secara paksa.

Meskipun sebelumnya telah ada pemberitahuan resmi terkait rencana renovasi gedung pasar, para pedagang merasa terkejut karena tidak ada dialog lebih lanjut mengenai nasib mereka selama proses tersebut. Pada hari penertiban, aparat gabungan yang terdiri dari Satpol PP, Polrestabes Palembang, TNI, dan organisasi perangkat daerah (OPD) terkait datang untuk memasang pagar seng, yang langsung mendapat penolakan dari para pedagang.

Hery Andriani, Kepala Seksi Operasional Satpol PP Palembang, menjelaskan bahwa penertiban lapak di area depan, belakang, serta di sisi kanan dan kiri bangunan pasar dilakukan sebagai bagian dari persiapan untuk rehabilitasi gedung. Untuk pelaksanaan tugas tersebut, lebih dari 100 personel Satpol PP dikerahkan, didukung oleh anggota kepolisian dan militer.

Menurut Hery, surat pemberitahuan mengenai pembongkaran lapak-lapak ini sudah disampaikan kepada para pedagang oleh PD Pasar dan Satpol PP sebelumnya. Pemerintah Kota Palembang juga telah melakukan sosialisasi terkait rencana renovasi tersebut. Namun, meski sudah ada sosialisasi, aksi protes tetap terjadi karena pedagang merasa belum mendapatkan kejelasan tentang solusi tempat berdagang sementara selama revitalisasi berlangsung. (Deryardli Tiarhendi 2023).

Setelah terjadinya bentrokan antara pedagang kaki lima dan anggota Sat Pol PP yang terjadi karena kesalah pahaman masyarakat dengan ini menjalaskan humas Sat Pol PP dibuat untuk meningkatkan citra baik atas seringnya terjadi kesalah pahaman antara masyarakat dan anggota Sat Pol PP maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana peran humas Satpol PP dalam meningkatkan citra di media sosial (Instagram). Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui strategi mana yang paling efektif untuk meningkatkan citra yang baik di media sosial. Dengan demikian penelitian ini

dapat membantu memberikan kontribusi untuk teori dan praktek serta membantu istisusi lain atau perusahaan dalam meningkatkan citra yang baik.

Wewenang utama yang dilakukan oleh personel Satpol PP Kota Malang adalah melakukan penyelidikan untuk mengidentifikasi dan mendeteksi berbagai bentuk pelanggaran di wilayahnya. Kewenangan ini berlandaskan pada Pemda Kota Malang No. 8 Tahun 2012 tentang Struktur intitusi dan mekanismenya Satuan Polisi Pamong Praja. Dalam Pasal 5 D, disebutkan bahwa Satpol PP diberikan wewenang untuk menjalankan penyelidikan sebagai bagian dari upaya mendukung fungsi pengawasan terhadap ketertiban umum di Kota Malang.(Marpaung 2018, 17) :

**Pengelolaan Akun Media Sosial Resmi:**

Bagian humas Satpol PP mengelola akun-akun resmi Satpol PP di berbagai platform media sosial, seperti Instagram, Facebook, Twitter, dan lainnya. Memastikan semua konten yang diunggah sesuai dengan kebijakan dan tujuan instansi.

**Penyebaran Informasi:**

Menyampaikan informasi terkait tugas dan fungsi Satpol PP, termasuk operasi penegakan peraturan daerah, kegiatan patroli, penertiban, atau pengamanan. Membagikan berita atau publikasi kegiatan rutin Satpol PP, termasuk hasil-hasil penertiban atau program sosial.

**Kampanye Kesadaran Publik:**

Menggunakan media sosial untuk kampanye kesadaran publik, seperti informasi terkait peraturan daerah, tata tertib umum, dan himbauan keamanan. Membuat konten visual, seperti gambar, video, dan infografis, untuk memudahkan pemahaman masyarakat.

**Interaksi dengan Masyarakat:**

Berinteraksi dengan masyarakat melalui komentar atau pesan pribadi, menanggapi pertanyaan, keluhan, atau laporan yang disampaikan masyarakat. Mengumpulkan feedback dari masyarakat terkait kinerja Satpol PP dan menyampaikannya kepada pimpinan untuk tindak lanjut.

**Monitoring dan Evaluasi:**

Melakukan monitoring terhadap tanggapan masyarakat di media sosial terkait isu-isu tertentu atau tindakan Satpol PP. Menganalisis engagement dan reach dari postingan untuk evaluasi kinerja dan efektivitas penyampaian pesan.

**Kolaborasi dengan Media Lain:**

Berkoordinasi dengan media massa atau instansi pemerintah lain dalam penyebaran informasi yang berkaitan dengan kegiatan penegakan hukum Satpol PP. Mengelola informasi terkait kerja sama atau kemitraan dengan instansi lain yang diunggah ke media sosial.

Adapun Target Sat Pol PP pada tahun 2023 Satuan Pol PP menargetkan 100% untuk pelayanan warga yang terkena dampak peneggakan Perda dan Perkada , dari 1000 warga yang terkena dampak peneggakan perda dan Perkada, Satpol PP dapat melakukan pelayanan bagi 1000 warga yang terkena dampak, jadi untuk pencapaian adalah 100%. Dengan Upaya yang sudah dilakukan Satuan Polisi Pamong Praja selalu mendata warga yang berada di sekitar saat melakukan penertiban. Dalam artian yang di dimaksud adalah warga negara yang terkena dampak kerugian materil maupun pengobatan serta yang berjarak 0-50 meter dari lokasi peneggakan Perda dan Perkada .Bisa mengajukan kerugian ganti rugi atas kerugian yang di alami dengan cara melaporkan ke kantor Satpol PP Kota Palembang. Tapi dalam setiap melakukan Kegiatan Sat Pol PP Kota Palembang berupaya sebaik mungkin mengikuti SOP yang ada agar proses penertiban ataupun razia berjalan dengan baik tanpa adanya warga yang merasa di rugikan baik materil maupun pengobatan(Saputra 2023, 37).

Satpol PP Kota Palembang memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan tugas

pemerintahan, khususnya terkait ketenteraman, ketertiban umum, serta perlindungan masyarakat. Evaluasi kinerja dari organisasi ini didasarkan pada pencapaian target yang telah dirumuskan. Mengingat bahwa tugas tersebut merupakan kewajiban yang berhubungan langsung dengan pelayanan dasar kepada masyarakat, maka target kinerja harus selaras dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Untuk menilai efektivitas kinerja Satpol PP Kota Palembang, pencapaian selama periode Renstra sebelumnya menjadi indikator penting. (Drs. Edwin Effendi 2024, 26).

Sebagai Satuan Kerja Pemda yang telah menjalankan misi utama dan manfaatnya dapat diketahui bahwa Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang telah menghasilkan kinerja berupa peningkatan penurunan gangguan lingkungan akibat penyakit masyarakat yang melebihi dari target yang ditetapkan. Peningkatan tersebut diupayakan secara terus menerus dengan sering diadakannya operasi Pekat dan razia/penertiban tempat-tempat hiburan malam (Saipul 2020, 40).

Penelitian sebelumnya oleh (CHIZBULLOH MUNIR AL'AMIN 2023) berjudul "IMPLEMENTASI STRATEGI HUMAS SATUAN PAMONG PRAJA KABUPATEN MALANG DALAM MENINGKATKAN CITRA DI MASYARAKAT" menunjukkan bahwa media sosial dapat menjadi alat yang efektif dalam membentuk citra institusi publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengukur efektivitas komunikasi publik yang dilakukan oleh Humas Satpol PP. Meskipun memiliki kesamaan dalam metode penelitian dan variabel yang diteliti, penelitian ini berbeda dalam hal lokasi dan fokus pada pendekatan kualitatif untuk memahami dinamika interaksi Humas Satpol PP dengan orang-orang banyak.

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode kualitatif dengan penggunaan deskriptif untuk mengintip bagaimana Humas Satpol PP berperan dalam memperbaiki citra melalui media sosial (Yuliani 2018, 2). Lokasi penelitian berada di Markas Satpol PP Kota Palembang, yang alamat tepatnya berada pada Jl. Sukarela No.129 B, Kelurahan Sukarami, Kecamatan Sukarami. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan staf Humas, analisis konten yang dipublikasikan di media sosial, serta observasi langsung mengenai interaksi yang terjadi di Instagram. Dalam proses analisis data, peneliti mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari komunikasi Humas melalui media sosial dan menilai efektivitasnya dalam membentuk citra positif. Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada metode Miles dan Hubberman, yang mencakup tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa Humas Satpol PP telah menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan citra di media sosial. Pertama, pendekatan humanis ditunjukkan melalui penyampaian pesan yang menekankan empati dan kepedulian terhadap masyarakat, terutama kepada kelompok rentan seperti pedagang kecil. Kedua, transparansi dan akuntabilitas ditingkatkan dengan mempublikasikan proses pengambilan keputusan dan memberikan penjelasan yang rinci mengenai alasan di balik tindakan yang diambil. Ketiga, Humas Satpol PP aktif berinteraksi dengan pengguna Instagram melalui sesi tanya jawab dan polling untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan masyarakat.

Mengatasi Kendala dalam Meningkatkan Citra Satpol PP: Penelitian ini menemukan bahwa salah satu kendala utama yang dihadapi Satpol PP adalah stigma negatif dari masyarakat terkait pendekatan kekerasan, kurangnya empati, dan ketidakadilan dalam penegakan hukum. Untuk mengatasi hal ini, Humas Satpol PP menerapkan pendekatan humanis dalam komunikasi mereka, terutama di media sosial. Dengan menampilkan citra yang lebih empatik, transparan, dan mendukung masyarakat, Humas Satpol PP berusaha mengurangi persepsi negatif.

Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Satpol PP: Humas Satpol PP memainkan peran

kunci dalam membangun citra positif melalui media sosial. Dalam penelitian ini, Humas aktif menggunakan Instagram untuk berinteraksi dengan masyarakat. Beberapa strategi yang digunakan antara lain :

**Pendekatan Transparansi:** Menyampaikan informasi secara terbuka tentang tindakan yang dilakukan oleh Satpol PP, seperti berikut :

**Komunikasi Terbuka** yang dilakukan humas Sat Pol PP adalah menyediakan saluran komunikasi yang jelas, seperti akun media sosial resmi, email, dan nomor telepon, memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pertanyaan dan memberikan balasan ke masyarakat. Contoh : Instansi mengatur pembuatan laporan di instagram dan humas Sat Pol PP akan menjawab pertanyaan masyarakat secara langsung.

**Informasi Berkala** mengunggah informasi secara rutin membantu masyarakat tetap mendapatkan informasi tentang kegiatan, program, dan kebijakan terkini. Contoh: Setiap harinya Sat Pol PP mengunggah postingan tentang kegiatan penertiban dan acara yang dilakukan Sat Pol PP.

**Penyampaian Data** memublikasikan data dan statistik yang relevan memberikan transparansi mengenai kinerja dan dampak dari kebijakan yang diterapkan. Contoh: Instansi mengunggah grafik interaktif tentang penggunaan anggaran publik di platform media sosial mereka, memungkinkan masyarakat melihat alokasi dana.

**Feedback Masyarakat** mengajak masyarakat untuk memberikan masukan dan pendapat tentang layanan yang ada dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Contoh: Sat Pol PP melakukan survei online setelah acara atau program, mengajak masyarakat untuk memberikan penilaian dan saran perbaikan. Keterlibatan Masyarakat melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan membuat mereka merasa diperhatikan dan dihargai. Contoh: Sat Pol PP mengadakan forum diskusi online/menerima masukan dari masyarakat melalui media social (Instagram) untuk membahas rencana kebijakan baru, mengundang masyarakat untuk memberikan masukan secara terbuka kepada Sat Pol PP Kota Palembang.

**Krisis dan Permohonan Maaf** ketika terjadi kesalahan, Sat Pol PP dengan cepat tanggap dan jujur dalam mengakui kesalahan tersebut. Contoh: Jika ada kebijakan yang menyebabkan masalah, Sat Pol PP mengunggah pernyataan/klarifikasi di media sosial (Instagram) yang menjelaskan situasi dan langkah perbaikan yang diambil.

**Etika dan Kebijakan** menetapkan pedoman etika untuk penggunaan media sosial memastikan semua anggota Sat Pol PP memahami batasan dan tanggung jawab mereka. Contoh: Sat Pol PP menyusun dan mendistribusikan pedoman media sosial kepada semua anggota, yang mencakup cara berinteraksi dengan masyarakat dan menyampaikan informasi yang baik untuk meningkatkan citra positif Sat Pol PP dimata masyarakat Kota Palembang.

**Interaksi Aktif dengan Pengguna Media Sosial:** Melalui sesi tanya jawab, polling, dan respons langsung terhadap komentar dan keluhan masyarakat, Humas Satpol PP berusaha untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat :

**Menjawab Pertanyaan** pada saat ada masyarakat yang mengirimkan laporan atau pertanyaan kepada bagian humas Sat Pol PP akan memberikan jawaban secepatnya di media sosial (instagram) dengan pertanyaan yang di tanyakan oleh masyarakat Contoh: Jika ada seseorang yang melaporkan adanya pedagang kaki lima yang menjual dagangannya di sembarang tempat atau seseorang bertanya tentang jam buka instansi, bagian humas Sat Pol PP akan dengan cepat menjawab dengan informasi yang jelas.

**Polling** biasanya diberikan oleh Humas Sat Pol PP kepada masyarakat yang memberikan pertanyaan atau laporan di media sosial atau website Sat Pol PP Contoh: memberikan

pertanyaan apakah anda puas dengan pelayanan kami? a. sangat puas b. puas c. tidak puas d. tidak sesuai

Penggunaan Konten Visual yang Menarik: Satpol PP menggunakan infografis, video, dan foto yang menarik untuk menjelaskan tugas dan tanggung jawab mereka kepada masyarakat :

Video yang di buat oleh bagian humas Sat Pol PP di buat dengan informasi yang jelas dan menarik agar masyarakat dapat memberikan pendapat yang positif terhadap Sat Pol PP Contoh: Anggota Sat Pol PP melakukan penertiban di kawasan pasar 16 dan sekitarnya Humas yang ikut di lapangan akan memberikan keterangan kenapa pedagang-pedagang itu kenapa mereka harus di tertibkan atau juga humas Sat Pol PP Sering melakukan dokumentasi berupa video saat ada acara besar dan ada Ketua Sat Pol PP atau Sekretaris Sat Pol PP Kota Palembang.

Foto sama hal nya dengan pembuatan video yang dilakukan Humas Sat Pol PP memberikan kata ucapan saat hari raya, dan hari-hari besar lainnya dan juga mengunggah foto acara, pertemuan, kegiatan harian, dan lain-lainnya. Contoh: Ketua dan Sekretaris Satpol PP Kota Palembang memberikan ucapan Selamat Maulid Nabi yang berupa foto lalu di unggah di media sosial (instagram) Sat Pol PP Kota Palembang. Strategi-strategi ini telah membantu mengurangi persepsi negatif dan membangun citra yang lebih positif di mata publik. Namun, tantangan masih tetap ada, terutama dalam konsistensi komunikasi dan keterlibatan aktif dengan masyarakat di media sosial.

#### **4. PENUTUP**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Humas Satpol PP berhasil dalam memainkan peran penting dalam membentuk citra positif melalui media sosial. Pendekatan yang humanis, transparansi, dan interaksi aktif dengan masyarakat terbukti efektif dalam mengurangi stigma negatif dan memperbaiki citra Satpol PP. Untuk keberlanjutan, Humas Satpol PP perlu terus beradaptasi dengan perkembangan media sosial dan kebutuhan masyarakat, serta mempertahankan keterbukaan dan responsivitas dalam setiap interaksi yang terjadi. Strategi yang Paling Efektif dalam Meningkatkan Citra di Media Sosial: Peneliti menemukan bahwa pendekatan humanis dan interaksi langsung dengan pengguna media sosial merupakan strategi yang paling efektif dalam meningkatkan citra positif. Humas Satpol PP yang proaktif dalam menanggapi keluhan masyarakat, memberikan penjelasan yang detail, dan menunjukkan empati berhasil mengubah persepsi negatif menjadi lebih positif. Selain itu, transparansi dalam komunikasi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap Satpol PP.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Azarkasyi, Badarudin, and Muhammad Mifta Farid. n.d. "INTERCULTURAL COMMUNICATION BETWEEN ARABIC DESCRIPTION AND ORIGINAL PEOPLE OF PALEMBANG IN BUILDING HARMONY." *Book Chapter*, 39.
- CHIZBULLOH MUNIR AL'AMIN. 2023. "IMPLEMENTASI STRATEGI HUMAS SATUAN PAMONG PRAJA KABUPATEN MALANG DALAM MENINGKATKAN CITRA DI MASYARAKAT." *Repository.Waskitadharma.Ac.Id* 2 (1): 1-62. <https://repository.waskitadharma.ac.id/files/original/f61d339641421e57dc1fe646da22478d995da33b.pdf>.
- Darlisma, and Wilma Revina. 2022. "Journal Review of Justisia IMPLEMENTATION OF THE AUTHORITY OF PASAMAN REGENCY SATPOL PP IN ENFORCEMENT OF WEST SUMATRA PROVINCE REGIONAL REGULATION NUMBER 06 OF 2020 CONCERNING ADAPTATION OF NEW HABITS IN PREVENTION AND CONTROL OF COVID-19" 4 (1): 11-26.
- Deryardli Tiarhendi. 2023. "Satpol PP Palembang Gusur Lapak, Pedagang Pasar 16 Ilir Ngamuk." <https://sumsel.idntimes.com/> 2023. <https://sumsel.idntimes.com/news/sumsel/feny-agustin/satpol-pp-palembang-gusur-lapak-pedagang-pasar-16-ilir-ngamuk?page=all>.
- Drs.Edwin Effendi, M.Si. 2024. "Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang," 1-81. <https://esakip.palembang.go.id/2426/dokumen/110/2024/244f41454628aa55ae7e84fe44efaac9.pdf>.
- Marpaung, Martalak Mario. 2018. "HAMBATAN KEWENANGAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PASAL 5 HURUF D PERATURAN DAERAH KOTA MALANG NOMOR 8 TAHUN 2012 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA (Studi Di Satpol PP Wilayah Daerah Kota Malang)," 1-72.
- Saipul. 2020. "Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bengkulu" 1: 1-77.
- Saputra, Ricky. 2023. "Tahun 2023." *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Sinergi Tiga Mitra Usaha* 5 (192579): 14-22.
- Satpolpp.Palembang.go.id. 2020. "Tugas Pokok Dan Fungsi DISPERKIMTAN." [Disperkimtan.Kalteng.Go.Id/](https://satpolpp.palembang.go.id/tupoksi). 2020. <https://satpolpp.palembang.go.id/tupoksi>.
- Yuliani, Wiwin. 2018. "METODE PENELITIAN DESKRIPTIF KUALITATIF DALAM PERSPEKTIFBIMBINGAN DAN KONSELING." *Quanta : Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan* 2 (2): 1-9. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>.
- Yunita, Imelda, tari kumala Sari, Aulia Wildan Fazira, Amelia Hasri, Muhammd Fardhan Asghari, Feby Rahayu, Gilang Ramadhan, Weldi Putr, Nurlailatul Fazhillah, and Meisya Putri. 2023. "Krepa: Kreativitas Pada Abdimas." *Krepa: Kreativitas Pada Abdimas* 1 (3): 35-45.