



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Dina Syelvila  
44212010016

Pengelolaan *Buzzer* Divhumas Polri Sebagai Upaya Mengembangkan Citra Instansi  
Jumlah halaman: xii + 162 halaman + 6 lampiran  
Bibliografi: 31 acuan, Tahun 1992 – 2015

### **ABSTRAK**

Kecepatan arus informasi yang berada di tengah-tengah warga dunia, membuat organisasi kini perlu memperhatikan pengikutnya di dunia maya atau yang dikenal dengan istilah *buzzer*. Keberadaan mereka dapat dijadikan kepanjangan tangan dari organisasi untuk mencairkan suasana yang memanas di masyarakat. Untuk menjadikan *buzzer* seperti apa yang perusahaan ingin kan, maka perusahaan harus membuat sebuah program yang dapat memelihara mereka dari intervensi masyarakat lainnya mengenai organisasi.

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya Divhumas Polri dalam mengelola *buzzer* di media sosial sebagai upaya mengembangkan citra instansi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui upaya yang di lakukan Divhumas Polri dalam rangka mengembangkan citra instansi dari sisi pengelolaan *buzzer*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Wawancara secara mendalam dilakukan terhadap narasumber internal yang kompeten untuk menjawab tujuan penelitian yaitu Kabag Yaninfoddok Ro PID Divhumas Polri, Kassubag Sedia Yan Infoddok Ro PID, Pamin Subbag Sedia Infodok Ro PID serta beberapa pengikut media sosial Divhumas Polri sebagai narasumber eksternal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program yang di lakukan Divhumas Polri meliputi: Sosialisasi UUD di media sosial, Kopi Darat dengan Facebooker, dan Penerapan Keterbukaan Informasi Publik dalam Hal Transparansi Informasi, dari seluruh kegiatan Divhumas Polri yang dijabarkan di atas, telah dilaksanakan sesuai dengan program yang disusun, sehingga pada pelaksanaannya berjalan dengan baik.