

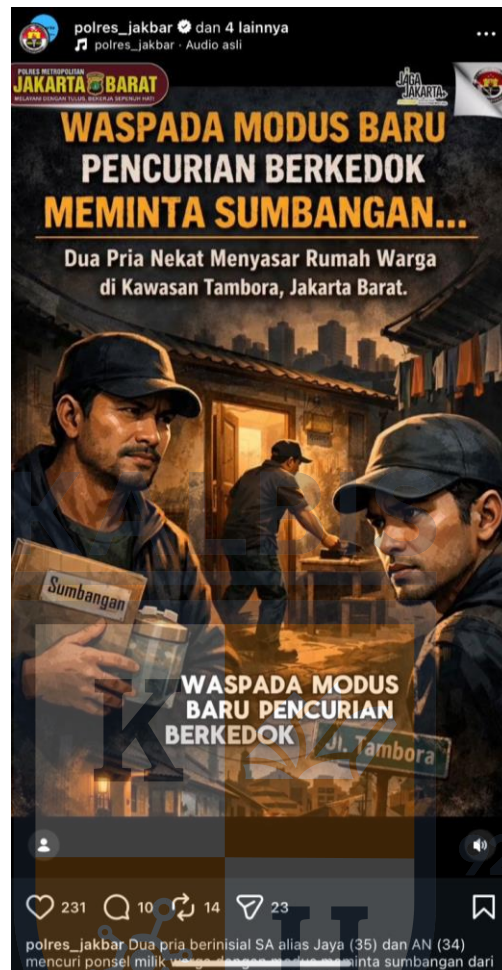
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mendorong berbagai institusi, termasuk lembaga pemerintahan, untuk memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat. Penggunaan media sosial dinilai lebih efektif karena mampu menyampaikan informasi secara cepat, mudah diakses, serta menjangkau masyarakat secara luas dibandingkan media konvensional seperti surat kabar, radio, maupun televisi. Kehadiran media sosial juga mengubah pola komunikasi publik menjadi lebih modern dan berbasis digital sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi secara lebih praktis dan aktual (Effendy, 2022) .

Salah satu media sosial yang banyak digunakan dalam komunikasi publik saat ini adalah Instagram. Instagram memiliki kemampuan menyajikan informasi secara visual melalui foto, video, *reels*, dan *caption* sehingga lebih menarik perhatian masyarakat. Dalam konteks komunikasi pemerintahan, Instagram dimanfaatkan sebagai media publikasi untuk menyampaikan berbagai informasi terkait kegiatan institusi, pelayanan publik, edukasi, serta himbauan kepada masyarakat. (A. & Hidayat, 2023) menyatakan bahwa Instagram menjadi salah satu *platform* media sosial yang efektif dalam penyebaran informasi karena mampu menggabungkan unsur visual dan narasi secara menarik.



Gambar 1. 1 Post Instagram @polres_jakbar
(sumber: @polres_jakbar)

Pemanfaatan media sosial oleh institusi pemerintah menjadi penting karena masyarakat saat ini lebih sering memperoleh informasi melalui *platform* digital dibandingkan media konvensional. Media sosial juga menjadi sarana dalam membangun citra positif institusi di tengah masyarakat. Dalam konteks lembaga kepolisian, citra institusi menjadi hal yang penting karena kepolisian memiliki peran sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat. Oleh karena itu, institusi kepolisian perlu memanfaatkan media sosial sebagai media publikasi informasi guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian (Nasrullah, 2020).

Citra kepolisian di Indonesia masih menjadi perhatian masyarakat karena sering dipengaruhi oleh berbagai pemberitaan di media massa maupun media sosial. Masyarakat cenderung membentuk persepsi terhadap institusi kepolisian berdasarkan informasi mengenai pelayanan publik, penanganan kasus kriminal, hingga perilaku aparat di lapangan. Di satu sisi, kepolisian memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, namun di sisi lain masih terdapat berbagai kritik dan opini negatif yang berkembang di tengah masyarakat terkait kinerja aparat penegak hukum. Kondisi tersebut menyebabkan institusi kepolisian perlu membangun komunikasi publik yang lebih terbuka, transparan, dan informatif agar mampu meningkatkan citra positif serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian di era digital.

Di sisi lain, tingginya kasus kriminalitas dan berbagai pemberitaan negatif mengenai aparat penegak hukum dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap institusi kepolisian. Informasi yang beredar melalui media massa maupun media sosial sering kali membentuk opini publik mengenai kinerja kepolisian. Kondisi tersebut membuat institusi kepolisian perlu membangun komunikasi publik yang lebih terbuka melalui media sosial agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan aktual mengenai kegiatan serta pelayanan kepolisian.

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) sebagai institusi penegak hukum memiliki tanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat serta memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Di era digital saat ini, Polri tidak hanya memanfaatkan media konvensional dalam penyampaian informasi, tetapi juga menggunakan media sosial sebagai media publikasi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat secara lebih cepat dan luas. Media sosial digunakan untuk mempublikasikan kegiatan kepolisian, pelayanan publik, edukasi keamanan, serta informasi terkait situasi keamanan dan ketertiban masyarakat (Putri & Ramadhan, 2023).

Salah satu institusi kepolisian yang aktif memanfaatkan media sosial Instagram adalah Polres Metro Jakarta Barat melalui akun Instagram @polres_jakbar. Akun tersebut digunakan sebagai media publikasi informasi

terkait kegiatan kepolisian, pelayanan publik, edukasi keamanan, kegiatan sosial, serta berbagai himbauan kepada masyarakat. Melalui konten berupa foto, video, *reels*, dan *caption* informatif, akun Instagram @polres_jakbar berupaya menyampaikan informasi kepada masyarakat secara lebih menarik dan mudah dipahami.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti pada akun Instagram @polres_jakbar, akun tersebut memiliki jumlah pengikut sebanyak 84 ribu pengikut hingga Mei 2026 dan telah memiliki tanda *verified badge*. Jumlah pengikut tersebut lebih tinggi dibandingkan beberapa akun Instagram Polres lainnya di wilayah Jakarta. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa akun Instagram @polres_jakbar dimanfaatkan sebagai media publikasi informasi kepada masyarakat. Selain itu, akun tersebut secara rutin mengunggah konten terkait kegiatan kepolisian, pelayanan masyarakat, edukasi keamanan, dan informasi kriminalitas di wilayah Jakarta Barat.

No	Nama Bagian Polres	Nama Akun Instagram	Jumlah Pengikut
1	Polres Metro Jakarta Pusat	@polresmetrojakartapusat	31,3 ribu
2	Polres Metro Jakarta Timur	@polresmetrojaktim	33,3 ribu
3	Polres Metro Jakarta Selatan	@polisijaksel	50,7 ribu
4	Polres Metro Jakarta Barat	@polres_jakbar	84 ribu
5	Polres Metro Jakarta Utara	@polrestrojakt	77,9 ribu

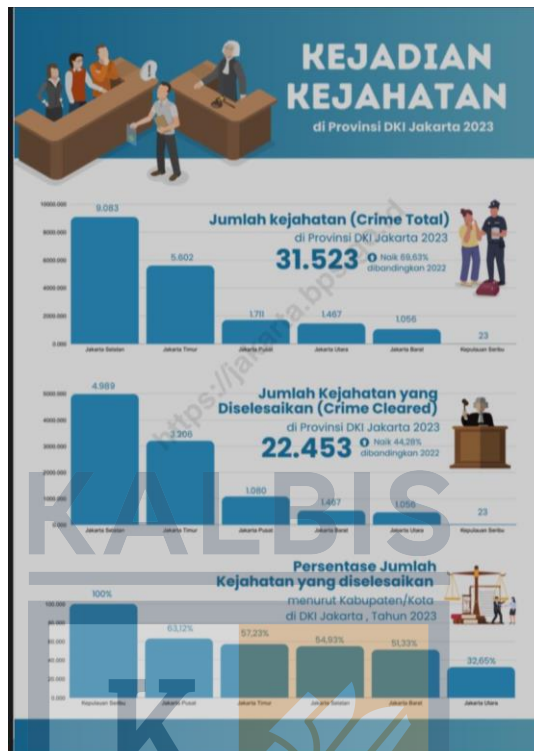
Tabel 1. 1 Perbandingan Pengikut Instagram

Sumber: Instagram Kepolisian Daerah Khusus Jakarta (diolah kembali oleh penulis)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa akun Instagram @polres_jakbar memiliki jumlah pengikut sebanyak 84 ribu pengikut. Jumlah tersebut lebih tinggi dibandingkan beberapa akun Instagram Polres lainnya di wilayah Jakarta seperti Polres Metro Jakarta Pusat dengan 31,3 ribu pengikut, Polres Metro Jakarta Timur dengan 33,3 ribu pengikut, serta Polres Metro Jakarta Selatan dengan 50,7 ribu pengikut, Polres Metro Jakarta Utara dengan 77,9 ribu pengikut. Selain itu, akun Instagram @polres_jakbar juga telah memiliki tanda *verified badge* yang menunjukkan bahwa akun tersebut merupakan akun resmi institusi kepolisian yang telah terverifikasi sejak Maret 2026.

Jumlah pengikut yang tinggi menunjukkan bahwa akun Instagram @polres_jakbar memiliki jangkauan publik yang cukup luas dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat. Melalui media sosial Instagram, Polres Metro Jakarta Barat dapat mempublikasikan berbagai informasi terkait kegiatan kepolisian, pelayanan publik, edukasi keamanan, himbauan kepada masyarakat, serta informasi mengenai situasi keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah Jakarta Barat. Konten yang dikemas dalam bentuk foto, video, *reels*, dan *caption* informatif membuat informasi lebih mudah dipahami dan menarik perhatian masyarakat pengguna media sosial.

Penggunaan media sosial Instagram oleh Polres Jakarta Barat juga mampu menanggulangi sejumlah isu yang beredar di kalangan masyarakat, khususnya mengenai kriminalitas. Jakarta Barat pada pertengahan 2026 menghadapi sejumlah isu kriminal seperti begal, pencurian kendaraan bermotor (*curanmor*), tawuran, dan *debt collector*. Dengan kehadiran *platform* media sosial seperti Instagram, Polres Jakarta Barat dapat memberikan klarifikasi informasi terkait kasus-kasus kriminalitas tersebut sehingga masyarakat memperoleh informasi yang lebih jelas dan akurat.



Gambar 1. 2 Data Kriminalitas DKI Jakarta

Sumber: Statistika Kriminal Provinsi DKI Jakarta 2023

Selain sebagai media publikasi informasi, penggunaan Instagram juga menjadi salah satu upaya institusi kepolisian dalam mengikuti perkembangan komunikasi digital di era modern. Kehadiran media sosial memungkinkan institusi kepolisian untuk menyampaikan informasi secara lebih cepat dan luas kepada masyarakat dibandingkan media konvensional. Melalui pemanfaatan media sosial yang tepat, institusi kepolisian diharapkan mampu meningkatkan keterbukaan informasi publik serta membangun citra positif institusi di tengah masyarakat. Menurut (Putri & Ramadhan, 2023), penggunaan media sosial oleh institusi publik dapat membantu membangun citra positif lembaga melalui penyampaian informasi yang cepat, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat. Media sosial juga menjadi sarana publikasi digital yang efektif dalam meningkatkan kedekatan institusi dengan publik di era komunikasi modern.

Penelitian mengenai pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media publikasi pada institusi kepolisian penting untuk dilakukan, terutama di era digital saat ini ketika masyarakat lebih banyak memperoleh informasi melalui media sosial

dibandingkan media konvensional. Media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga menjadi media yang dapat membantu institusi pemerintah dalam membangun citra positif di tengah masyarakat. Melalui publikasi konten yang informatif, edukatif, dan aktual, institusi kepolisian dapat menunjukkan berbagai kegiatan, pelayanan publik, serta upaya menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Dengan demikian, penggunaan media sosial Instagram tidak hanya menjadi sarana publikasi informasi, tetapi juga menjadi bagian dari upaya membangun citra positif institusi kepolisian di era digital.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @POLRES_JAKBAR DALAM MENINGKATKAN CITRA KEPOLISIAN”. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pemanfaatan media sosial Instagram @polres_jakbar sebagai media publikasi informasi kepada masyarakat serta kontribusinya dalam membangun citra positif Polres Metro Jakarta Barat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini berfokus pada pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media publikasi informasi oleh institusi kepolisian dalam membangun citra positif di tengah masyarakat. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimana pemanfaatan media sosial Instagram @polres_jakbar sebagai media publikasi dalam meningkatkan citra kepolisian?”.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas dari fokus penelitian, maka peneliti membatasi penelitian pada pemanfaatan media sosial Instagram @polres_jakbar sebagai media publikasi informasi oleh Polres Metro Jakarta Barat. Penelitian ini difokuskan pada publikasi informasi terkait kegiatan kepolisian, pelayanan publik, edukasi keamanan, serta himbauan kepada masyarakat melalui akun Instagram @polres_jakbar.

Penelitian ini juga dibatasi pada pemanfaatan Instagram dalam membangun citra positif kepolisian di masyarakat. Oleh karena itu, penelitian tidak membahas komunikasi politik, komunikasi krisis, maupun komunikasi dua arah secara mendalam, melainkan berfokus pada penggunaan Instagram sebagai media publikasi informasi institusi kepolisian.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan media sosial Instagram @polres_jakbar sebagai media publikasi dalam meningkatkan citra kepolisian.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis terkait pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media publikasi dalam meningkatkan citra kepolisian. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya pada bidang hubungan masyarakat (*public relations*) dan komunikasi digital mengenai pemanfaatan media sosial oleh sebuah institusi.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Polres Metro Jakarta Barat, khususnya pada bagian Humas, mengenai pemanfaatan media sosial Instagram. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu institusi kepolisian dalam meningkatkan penyebaran informasi publik, memperkuat citra positif institusi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polres Metro Jakarta Barat melalui media sosial Instagram.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian ini, maka sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Pada bab ini juga dijelaskan mengenai fenomena pemanfaatan media sosial Instagram @polres_jakbar dalam meningkatkan citra kepolisian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teoritis dan landasan konsep yang digunakan dalam penelitian, seperti Teori New Media, Hubungan Masyarakat, konsep media sosial, Instagram dalam meningkatkan citra institusi, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Selain itu, pada bab ini juga dijelaskan kerangka pemikiran penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metode penelitian yang digunakan, meliputi pendekatan penelitian, paradigma penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pemilihan informan, teknik analisis data, serta teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian mengenai pemanfaatan media sosial Instagram @polres_jakbar sebagai media publikasi dalam meningkatkan citra kepolisian.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian yang diperoleh peneliti mengenai pemanfaatan media sosial Instagram @polres_jakbar dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Selain itu, pada bab ini juga dibahas analisis mengenai penggunaan Instagram dalam membangun citra kepolisian berdasarkan data hasil penelitian yang telah diperoleh di lapangan.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang berkaitan dengan pemanfaatan media sosial Instagram untuk meningkatkan citra kepolisian. Saran dalam penelitian ini ditujukan bagi institusi kepolisian, peneliti selanjutnya, serta pihak yang memiliki ketertarikan pada kajian komunikasi digital dan media sosial.