

Optimalisasi Penggunaan Instagram untuk Meningkatkan Reputasi Positif Polri melalui Media Sosial

Alni Tiani¹, Yugih Setyanto^{2*}

¹Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta
Email: alni.915190177@stu.untar.ac.id

²Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta*
Email: yugihs@fikom.untar.ac.id

Masuk tanggal: 09-12-2022, revisi tanggal: 07-01-2023, diterima untuk diterbitkan tanggal: 05-02-2023

Abstract

This research aims to explore effective advertising strategies via Instagram to increase the positive image of the National Police. The focus of this research is on the Central Jakarta Police Criminal Investigation Unit as an important representation of the Indonesian National Police (Polri). The main objective of the research is to evaluate the strategy for using the Instagram platform by the Criminal Investigation Unit in forming and maintaining a positive image of the National Police in the eyes of the public. The methodology used includes a qualitative approach with a case study approach, involving members and managers of Instagram accounts, as well as their followers. Research findings reflect a variety of social media utilization strategies, from content types to active interactions with followers. It is hoped that the results of this research will provide in-depth insight regarding the effectiveness of Polri's communication efforts via Instagram, as well as its positive contribution in designing institutional communication strategies in the future. These findings also provide a foundation for a deeper understanding of how police agencies can be relevant

Keywords: *Instagram, police, positive reputation, social media*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi *advertising* yang efektif melalui Instagram guna meningkatkan citra positif Polri. Fokus penelitian ini tertuju pada Satuan Reserse Kriminal Polres Jakarta Pusat sebagai representasi penting dari Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Tujuan utama penelitian adalah untuk mengevaluasi strategi pemanfaatan *platform Instagram* oleh Satuan Reserse Kriminal dalam membentuk dan memelihara citra positif Polri di mata masyarakat. Metodologi yang digunakan mencakup pendekatan kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melibatkan anggota dan pengelola akun *Instagram*, serta pengikutnya. Temuan penelitian mencerminkan beragam strategi pemanfaatan media sosial, dari jenis konten hingga interaksi aktif dengan pengikut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam terkait efektivitas upaya komunikasi Polri melalui *Instagram*, serta kontribusi positifnya dalam perancangan strategi komunikasi institusional di masa depan. Temuan ini juga menjadi landasan bagi pemahaman lebih mendalam tentang cara lembaga kepolisian dapat secara relevan

Kata Kunci: Instagram, media sosial, polisi, reputasi positif

1. Pendahuluan

Dalam era digital yang semakin maju, informasi sangat mudah ditemukan di internet. Namun, tidak semua informasi yang tersedia dapat dianggap benar dan dapat

dipercaya oleh karena itu pengelolaan media digital menjadi suatu aspek yang sangat penting dalam komunikasi modern. Dalam era informasi yang berkembang pesat, pengelolaan media sosial tidak terbatas pada eksistensi semata, melainkan berdasar pada aspek perencanaan dan strategi yang terstruktur untuk mencapai hasil yang optimal.

Media sosial merupakan aplikasi teknologi berbasis web yang memfasilitasi komunikasi, partisipasi, interaksi, dan berbagi antara individu, serta memungkinkan terbentuknya hubungan online atau daring (Dewi, 2022). Tong & Subagio (2020) menyatakan bahwa pengaruh media sosial telah mencakup berbagai aspek perilaku masyarakat pada era modern, termasuk kesadaran, perolehan serta pembagian informasi, opini, dan sikap (Tong & Subagio, 2020). Dengan mengelola media sosial secara efektif, lembaga pemerintah, atau individu, akan optimal dalam berkomunikasi, berbagi informasi, dan membentuk citra diri. Ini melibatkan pemahaman tentang siapa yang menjadi tujuan audiens, konten yang sesuai, dan penentuan waktu yang tepat dalam menyampaikan informasi. Interaksi dengan pengikut atau pengguna media sosial juga jadi unsur penting dalam menjaga ketertiban dan membangun hubungan yang positif. Jadi, manajemen media sosial gak hanya sekedar sarana komunikasi, tapi juga jadi alat strategis buat mencapai tujuan komunikasi yang lebih besar.

Oleh karena itu, penelitian ini mengarahkan perhatian pada pengiklanan di media sosial terutama instagram untuk membangun citra positif di dunia media sosial dan dampaknya terhadap upaya Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dalam membangun citra positifnya. Dalam era dimana teknologi digital semakin berkembang, media sosial menjadi wadah utama bagi interaksi antara Polri dan masyarakat. Pertanyaan inti yang muncul adalah bagaimana Polri mengelola media sosial secara khusus untuk membangun dan memperkuat citra positifnya.

Dalam pengiklanan mereka, Polri dapat menyoroti berbagai kegiatan pelayanan masyarakat, upaya penegakan hukum, pelatihan, dan kegiatan sosial lainnya yang dilakukan oleh anggotanya. Selain itu, mereka juga dapat membagikan kesuksesan dalam menyelesaikan kasus-kasus kriminal, memberikan tips keamanan, serta mengenalkan program-program preventif yang mereka jalankan. Hal ini akan membantu masyarakat untuk lebih memahami peran Polri dalam menjaga keamanan dan ketertiban.

Polri sebagai penegak hukum harus terus berupaya untuk membangun kepercayaan masyarakat. Dalam pengiklanan mereka, Polri dapat menyoroti berbagai kegiatan pelayanan masyarakat, upaya penegakan hukum, pelatihan, dan kegiatan sosial lainnya yang dilakukan oleh anggotanya. Selain itu, mereka juga dapat membagikan kesuksesan dalam menyelesaikan kasus-kasus kriminal, memberikan tips keamanan, serta mengenalkan program-program preventif yang mereka jalankan. Hal ini akan membantu masyarakat untuk lebih memahami peran Polri dalam menjaga keamanan dan ketertiban. Polri sebagai penegak hukum harus terus berupaya untuk membangun kepercayaan masyarakat.

Citra positif Polri sangat penting karena dapat memengaruhi tingkat kepercayaan publik, kepatuhan terhadap hukum, serta kerja sama antara masyarakat dan kepolisian dalam upaya pencegahan dan penegakan hukum. Di era digital ini, pemanfaatan media sosial menjadi sangat berguna sebagai alat komunikasi Polri dengan masyarakat untuk memperkuat citra positifnya. Penelitian ini akan berfokus pada Satuan Reserse Kriminal (Satreskrim) Polres Jakarta Pusat sebagai studi kasus. Satreskrim Jakarta Pusat memiliki peran penting dalam menangani berbagai kasus yang sering menjadi perhatian publik. Oleh karena itu, upaya Satreskrim Polres Jakarta

Pusat dalam memanfaatkan media sosial untuk membangun citra positif Polri dianggap memiliki hasil yang signifikan.

Citra Polri belakangan ini banyak mendapat penilaian negatif dari masyarakat, terutama karena terlibat dalam kasus-kasus kekerasan terkait pesta miras, perselingkuhan, dan perjudian yang melibatkan oknum-oknum dari pihak Kepolisian. Tindakan-tindakan ini dianggap tidak layak dilakukan oleh anggota polisi yang seharusnya bertugas sebagai pelindung dan pengayom masyarakat. Kepercayaan masyarakat Indonesia terhadap Lembaga Polri mengalami krisis, dan citra polisi dianggap negatif. Banyaknya tindakan yang tidak seharusnya dilakukan oleh sebagian anggota polisi menjadi pemicu penurunan citra positif Kepolisian di mata masyarakat. Penurunan citra ini tidak hanya disebabkan oleh faktor internal, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial dalam kehidupan sehari-hari. Sebagai lembaga penegak hukum yang bertanggung jawab atas keamanan dan ketertiban warga, Polri memiliki kepentingan besar dalam menjaga citra positifnya di mata publik.

2. Metode Penelitian

Penelitian dengan judul Pemanfaatan Media Sosial Instagram Dalam Membangun Citra Positif Polri (Studi Reskrim Polres Jakarta Pusat) dilakukan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, metode kualitatif sendiri bisa diartikan sebagai penelitian yang menitikberatkan pada pemahaman terkait masalah-masalah di dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau biasa dikenal *natural setting* yang holistik, kompleks, dan juga rinci. Sebuah penelitian kualitatif sendiri menggunakan pendekatan induksi yang bertujuan untuk melakukan penyusunan konstruksi teori atau hipotesis melalui pengungkapan fakta.

Dalam penelitian ini, penulis akan menerapkan metode penelitian studi kasus, yang sering disebut sebagai "case-study". Metode ini merupakan pendekatan kualitatif di mana berbagai sumber informasi dikumpulkan untuk memahami kasus tertentu secara menyeluruh (Raco, 2018). Studi kasus melibatkan pengumpulan data dari berbagai aspek subjek, termasuk sejarah, situasi saat ini, dan konteks sekitarnya. Sumber data diambil dengan cara *purposive* dan *snowball*, menggunakan triangulasi dalam pengumpulan data beserta sumber data. Kemudian data dianalisis secara induktif oleh karena itu hasil penelitian lebih menekankan makna bukan generalisasi.

Pendekatan kualitatif juga diartikan sebagai suatu metode atau cara yang digunakan dalam menjawab masalah penelitian yang berkaitan dengan data berupa narasi, yang bersumber dari aktivitas wawancara, pengamatan, hingga penggalian dokumen dari objek penelitian. Oleh karena itu, itu berdasarkan pemaparan di atas penulis menyimpulkan penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang mencoba menggambarkan fenomena yang terjadi berdasarkan data-data yang ditemukan di lapangan. Data-data tersebut diperoleh dengan berbagai cara, mulai dari observasi, wawancara, hingga penggalian data data atau dokumen dokumen dari obyek yang diteliti.

Di dalam penelitian kualitatif peneliti memegang peran kunci sebab dialah yang akan melakukan penafsiran terhadap temuan temuan yang ada di dalam proses penelitian, selain itu penelitian kualitatif memiliki beberapa tujuan antara lain:

- a) Penggambaran objek penelitian
- b) Pengungkapan Makna dibalik fenomena
- c) Menjelaskan fenomena yang terjadi

Perbedaan paling mendasar antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian kualitatif tidak menggunakan statistic melainkan dilalui berdasarkan pengumpulan data hingga analisis data yang kemudian peneliti interpretasikan. Dalam penelitian ini subyek penelitian yang diangkat ialah instansi kepolisian lebih tepatnya polres Jakarta pusat, Adapun subyek yang diteliti mengenai citra kepolisian khususnya polres Jakarta pusat, penelitian ini mencoba mengangkat dampak media sosial instansi kepolisian khususnya polres Jakarta Pusat terhadap citra yang di bangun, Obyek penelitian secara garis besar ditujukan untuk memetakan atau menggambarkan wilayah penelitian atau sasaran penelitian secara menyeluruh, secara garis besar ditujukan untuk memetakan atau menggambarkan wilayah penelitian atau sasaran penelitian secara menyeluruh,

3. Hasil Temuan dan Diskusi

Dalam penelitian ini yang menjadi objek dalam penelitian ialah Sat Reskrim Polres Metro Jakarta Pusat, Satuan Reserse Kriminal sendiri terdiri atas, Urusan Pembinaan operasional, Urusan Administrasi dan Ketatausahaan, Urusan Identifikasi dan unit.

Gambar 1. Lambang Sat Reskrim Polres



Sumber: WebsiteSat Reskrim Polres

Dalam menjalankan tugasnya, unit Reserse Kriminal memiliki berbagai peran penting antara lain:

- a) Mengembangkan aspek teknis dalam proses penyelidikan dan penyidikan, termasuk melakukan identifikasi dan penerapan teknik forensik di lapangan.
- b) Menyediakan layanan dan perlindungan khusus untuk remaja, anak, dan wanita, baik sebagai pelaku maupun korban, sesuai dengan hukum yang berlaku.
- c) Melakukan pengidentifikasian dalam rangka penyelidikan serta menyediakan layanan kepada masyarakat.
- d) Analisis kasus dan penanganannya, serta mengevaluasi efektivitas kerja unit Reserse Kriminal di Polres Metro Jakarta Pusat.
- e) Mengawasi kegiatan penyidikan kejahatan yang dilakukan oleh penyidik di unit Reserse Kriminal Polsek dan Satuan Reserse Kriminal Polres.
- f) Melakukan pembinaan, koordinasi, dan pengawasan terhadap penyidik pegawai negeri sipil, baik dalam aspek operasional maupun administratif, sesuai dengan hukum yang berlaku.

- g) Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap kejahatan umum dan khusus, termasuk kejahatan ekonomi, korupsi, dan kejahatan lainnya yang terjadi di wilayah hukum Polres.

Media Sosial Instagram

Kemampuan media sosial Instagram dalam menyampaikan suatu iklan sesuai dengan target pasar. Semakin identik dan populer seseorang dalam mempromosikan suatu produk, maka semakin cepat khalayak mengenal iklan yang disampaikan. Hal ini menunjukkan bahwa popularitas dan identitas seseorang dapat mempengaruhi efektivitas iklan dalam membangun citra positif. Dalam konteks Polri, penggunaan media sosial Instagram oleh Sat Reskrim dapat membantu membangun citra positif Polri di mata masyarakat.

Namun, penggunaan media sosial Instagram oleh Polri dalam membangun citra positif masih belum tentu maksimal. Oleh karena itu, Polri harus terus memperbaiki dan mengembangkan strategi pemasaran di Instagram agar dapat memaksimalkan penggunaan media sosial Instagram dalam membangun citra positif.

Dalam hal ini, *copywriter* dapat membantu Polri dalam membuat copy untuk iklan dan *marketing campaigns* agar lebih menarik dan efektif dalam membangun citra positif. Selain itu, Polri juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan informasi yang disampaikan kepada masyarakat agar dapat membangun kepercayaan dan keterlibatan yang lebih baik dengan masyarakat. Dengan demikian, penggunaan media sosial Instagram dapat menjadi sarana yang efektif dalam membangun citra positif Polri pada satuan reserse kriminal Jakarta Pusat.

Iklan Layanan Masyarakat

Satuan Reserse Kriminal (Sat Reskrim) Polres Metro Jakarta Pusat merupakan unit yang bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum, khusus, dan tertentu di daerah hukum Polres. Mereka juga memberikan pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat. Sat Reskrim Polres Metro Jakarta Pusat aktif dalam mengungkap kasus-kasus kriminal dan memberikan informasi terkait kegiatan operasional mereka melalui berbagai saluran, termasuk situs web resmi, akun media sosial, dan konferensi pers.

Ini menandakan usaha mereka untuk memperkuat reputasi yang baik dan keterbukaan dalam pelaksanaan tugas. Oleh karena itu, Satuan Reserse Kriminal (Sat Reskrim) Polres Metro Jakarta Pusat berkomitmen untuk menyampaikan informasi yang transparan dan mudah diakses oleh publik melalui beragam cara berkomunikasi. Penggunaan iklan layanan masyarakat bisa menjadi strategi efektif untuk meningkatkan citra positif Polri. Khususnya untuk Sat Reskrim Polres Metro Jakarta Pusat, penggunaan iklan layanan masyarakat ini berguna dalam menyebarkan informasi dan edukasi kepada masyarakat tentang kejahatan yang terjadi saat ini. Selain itu, iklan layanan masyarakat juga berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang peranan dan upaya Polri dalam menjaga keamanan dan ketertiban umum.

Melalui iklan layanan masyarakat, Polri dapat memperkuat hubungan dan kepercayaan dengan masyarakat luas, serta membangun citra positif di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, penggunaan iklan layanan masyarakat dapat menjadi salah satu strategi yang efektif dalam memperkuat citra positif Polri, khususnya pada Sat Reskrim Polres Metro Jakarta Pusat.

4. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis yang penulis sajikan dalam BAB IV adalah Media sosial Instagram sangat membantu untuk mengiklankan kegiatan Polri dan membantu mendompleng nama baik Polri, Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara terhadap 3 orang anggota polisi dan 2 orang masyarakat biasa dapat disimpulkan bahwa Polri telah membangun citra positif di masyarakat dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa lembaga tersebut telah mengalami perubahan dan reformasi untuk menghilangkan citra negatif sebelumnya.

Namun pengembangan citra positif tersebut masih belum maksimal. Polri harus lebih memperbaharui konten-konten yang diunggah ke Instagram menjadi konten-konten yang baru dan terkini, seperti mengkaji dan menyesuaikan informasi yang disampaikan dengan perubahan dan keadaan seiring berjalannya waktu, dan Polri juga harus meningkatkan kualitas konten-konten yang disajikan. di akun Instagram, seperti meningkatkan transparansi, profesionalisme, dan keterampilan anggota. Hal ini akan membantu menjaga citra positif dan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap Polri.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah ditemukan, penulis memberikan beberapa saran. Saran dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu saran akademis dan saran praktis. Saran akademis, penelitian selanjutnya dapat dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui seberapa pengaruhnya media sosial untuk mempromosikan suatu konten. Sedangkan saran praktis, perbaikan dalam bentuk pembaharuan konten agar terlihat *up to date* dan *user-friendly*. Hal ini penting karena konten yang terbaru dan mudah dikonsumsi akan membantu memahami konten yang disampaikan oleh anggota Polri L

5. Ucapan Terima Kasih

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, narasumber, serta semua pihak yang turut serta membantu sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

6. Daftar Pustaka

- Dewi, N. P. A. L. (2022). Pengaruh media sosial terhadap minat berkunjung wisatawan ke daya tarik wisata sukawana sunrise: The effect of social media on the interest of tourists visiting the attraction of sunrise variety tourism. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(2), 276–285
- Raco, J. (2018). Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya. <https://doi.org/10.31219/OSF.IO/MFZUJ>
- Tong, T. K. P. B., & Subagio, H. (2020). Analisa Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Repurchase Intention Melalui Brand Trust Sebagai Variabel Mediasi Pada Instagram Adidas Indonesia Di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 10.