ACTANOVA DIGITAL ARCHIVE

OPEN ACCESS SCHOLARLY PRESERVATION & PERMANENT REPOSITORY

Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel

Authors: Nura Holipiah, Hamidah Hamidah, Muhammad Randicha Hamandia

Journal: Jurnal Bisnis dan Komunikasi Digital - Vol. 1 No. 3 (2024)

Publisher: Indonesian Journal Publisher

Persistent DOI: https://doi.org/10.47134/jbkd.v1i3.2488

Archived & Retrieved via ActaNova Gateway on: 22 October 2026, 10:25 UTC

DIGITAL PRESERVATION & ARCHIVAL INTEGRITY STATEMENT

This PDF is an authentic, preserved digital version of a peer-reviewed scholarly manuscript deposited into the ActaNova Archival Network. ActaNova guarantees long-term bitstream preservation, cryptographic checksum integrity, and uninterrupted global discovery under Open Archives Initiative Protocol (OAI-PMH) and Google Scholar metadata harvesting.

HOW TO CITE THIS RECORD:

Nura Holipiah, Hamidah Hamidah, Muhammad Randicha Hamandia. "Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel". Jurnal Bisnis dan Komunikasi Digital, Vol. 1 No. 3 (2024). DOI: 10.47134/jbkd.v1i3.2488

ActaNova Journal Metadata Preservation & Discovery Service

Media Digital Publikasi Indonesia

National Open Science & Long-Term Digital Repository Infrastructure

Bitstream Storage Verified | OAI-PMH Compliant | Crossref & DOAJ Compatible

Permanent Archival Node: https://actanova.mediadigitalpublikasi.com/journals

Jurnal Bisnis dan Komunikasi Digital: Volume 1, Nomor 3, 2024, Hal: 1-14

Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel

Nura Holipiah[1]*, Hamidah[2], Muhammad Randicha Hamandia[3]

[1,2,3] Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang; nuraholipiah@gmail.com, hamidah_uin@radenfatah.ac.id, mrandichahamandia_uin@radenfatah.ac.id

Abstrak: Dalam konteks dinamika media sosial dan pelayanan publik, penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali strategi komunikasi yang digunakan, jenis konten yang disajikan, interaksi dengan pengikut, dan dampak positif yang dihasilkan oleh kegiatan komunikasi tersebut. Melalui analisis yang mendalam, temuan penelitian menunjukkan bahwa frekuensi unggahan yang tinggi, konten yang relevan dengan kebutuhan dan minat pengikut, serta responsifitas yang baik terhadap respon pengguna menjadi faktor utama dalam pembentukan citra positif. Namun, penelitian juga mengidentifikasi tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan potensi dampak negatif dari krisis atau kejadian buruk yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan strategi komunikasi ke depan. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya manajemen yang efektif dan responsif terhadap dinamika media sosial dalam konteks pelayanan publik dan membangun hubungan yang positif dengan masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini memberikan landasan yang kokoh bagi pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif dan berkelanjutan bagi Humas Polda Sumsel, serta memberikan sumbangan bagi literatur tentang hubungan antara komunikasi organisasi, media sosial, dan citra institusi publik.

Katakunci: Komunikasi Humas, Citra Positif, Instagram

DOI: https://doi.org/10.47134/jbkd.v1i3.2488
*Correspondensi: Nura Holipiah
Email: nuraholipiah@gmail.com

Received: 07-03-2024
Accepted: 14-04-2024
Published: 28-05-2024

Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract: *In the context of the dynamics of social media and public services, this research adopts a descriptive qualitative approach to explore the communication strategies used, the type of content presented, interactions with followers, and the positive impacts produced by these communication activities. Through in-depth analysis, research findings show that high upload frequency, content that is relevant to followers' needs and interests, and good responsiveness to user responses are the main factors in forming a positive image. However, research also identifies challenges such as limited resources and the potential negative impact of crises or adverse events that need to be considered in managing future communications strategies. The results of this research provide a deeper understanding of the importance of effective and responsive management of the dynamics of social media in the context of public services and building positive relationships with the community. The conclusions of this research provide a solid foundation for the development of more effective and sustainable communication strategies for South Sumatra Regional Police Public Relations, as well as contributing to the literature on the relationship between organizational communication, social media, and the image of public institutions.*

Keywords: *Public Relations Communication, Positive Image, Instagram*

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara demokratis berdasarkan pembukaan konstitusi 1945, negara yang berdiri berdasarkan hukum. Ditengah-tengah itu, Kepolisian Republik

Indonesia (Polri) merupakan salah satu tiang atau pilar yang penting karena Polri memiliki peranan yang sangat krusial dalam mewujudkan negara yang berkualitas. Kepolisian Republik Indonesia (Polri) memiliki tugas sebagai pendukung pemerintah untuk memberikan perlindungan, pembinaan, pelayanan kepada masyarakat, menjaga keamanan dan ketertiban serta melaksanakan hukum masyarakat.

Oleh karena itu, Polri harus turut berperan dalam mewujudkan masyarakat yang beradab dengan sikap yang sempurna dan berkeahlian. Dari banyaknya pemberitaan negatif yang beredar di media sosial, hal itu telah merusak reputasi polisi dan menyebabkan masyarakat kurang mempercayai polisi secara keseluruhan. Tindakan-tindakan tidak bertanggung jawab dari beberapa anggota polisi memang sangat merusak reputasi polisi. Karena pada dasarnya, reputasi polisi tidak hanya dibentuk oleh seorang juru bicara, tetapi perilaku dari seluruh anggota organisasi seperti (pegawai, karyawan, dan pimpinan) juga berperan dalam pembentukan citra yang positif (Yamin., et al, 2022: 8).

Setiap instansi atau organisasi pasti membutuhkkan citra yang prositif atau baik dikalangan publik. Citra yang baik merupakan kebutuhan sebuah instansi atau organisasi, kesuksesan sebuah instansi tidak lepas dari citra positif, demi terciptanya citra positif sebuah instansi harus bisa menjalankan perannya dengan baik (deril., et al, sebuah instansi bertanggung jawab untuk membangun reputasi di kalangan masyarakat umum agar bisa meciptakan kepercayaan di depan publik. Salah satu contoh agar citra instansi atau organisasi baik adalah dengan memberikan informasi dengan akurat, cepat, tepat, dan dapat di percaya oleh publiknya.

Kita bisa melihat pada zaman reformasi telah menghasilkan konsep baru dalam semua aspek kehidupan sosial, kebangsaan, dan pemerintahan yang pada dasarnya mengevaluasi tatanan lama dan meningkatkan menuju tatanan Indonesia yang lebih baik. Konsep baru tersebut antara lain supremasi hukum, hak asasi manusia, demokrasi, transparan, dan akuntabilitas yang diterapkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan negara, termasuk di dalamnya penyelenggaraan tugas Kepolisian dan lembaga Polri memiliki unit kerja (unit) atau bidang masing-masing seperti bidang Hubungan Masyarakat Polda Sumsel sebagai contoh (mashun, 2012: 1). Di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2011 mengenai yang membahas terkait tata kelola kehumasan yang berada di lingkungan pemerintah, Humas pemerintah adalah sebuah lembaga yang bergerak dalam instansi pemerintah yang telah menerapkan dan menjalankan fungsi manajemen di bidang Komunikasi dan Informasi yang efektif, persuatif, serta efisien.

Hal itu bertujuan untuk dapat menciptakan kerja sama yang baik antara pihak internal dalam sebuah instansi maupun pihak ekternal dari instansi tersebut. Humas di instansi pemerintah diharapkan dapat menciptakan citra yang baik dan reputasi instansi itu bernilai tinggi dalam pandangan masyarakat (rihhadatul et al., 2022: 378). Hubungan masyarakat (humas) adalah bidang komunikasi yang mengalami kemajuan pesat dalam berbagai aspek kehidupan (elvina, 2019: 173).

Karena keduanya saling memerlukan, hubungan publik menjadi sumber berita untuk komunikasi massa, sementara komunikasi massa menjadi alat promosi bagi hubungan publik agar perusahaan dan para komunikator lebih dikenal oleh publik atau

masyarakat (elvina, 2019: 173). Menurut definisi kamus yang diterbitkan oleh Institut Hubungan Masyarakat Atau Institute For Public Relations (IPR), yang merupakan sebuah lembaga komunikasi publik terkemukan di Inggris dan Eropa, diterbitkan pada bulan November 1987, komunikasi publik adalah semua usaha yang dilakukan secara terencana dan berkelanjutan untuk menciptakan dan menjaga hubungan yang baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan semua pihak yang terlibat (Linggar, 2008: 1-2).

Publikasi juga memiliki hubungan yang sangat erat dengan perkembangan dan kemajuan komunikasi massa. Ketika instansi ataupun perusahaan menggunakan teknologi sebagai media untuk berkomunikasi dengankhalayak yang besar, maka di sana akan terjadi komunikasi massa. Perkembangan komunikasi publik yang sangat cepat saat ini semakin mempengaruhi praktisi humas dalam menangani dan mengatasi berbagai macam masalah yang terjadi di masyarakat.

Komunikasi publik sendiri memiliki pengertian sebagai suatu proses dimana seorang ataupun kelompok badan, organisasi maupun lembaga tertentu menyusun sebuah pesan lalu kemudian mengirimkannya melalui berbagai macam media kepada masyarakat sebagai audiensnya yang bersifat anonim dan heterogen.Komunikasi massa yang lebih rinci dikemukakan oleh seorang pakar komunikasi yaitu Gerbner yang dikutip oleh Rakhmat dalam buku Elvinaro Komunikasi Massa Suatu Pengantar yang berisi pengertian bahwa komunikasi massa merupakan suatu produksi dan distribusi yang berlandaskan pada teknologi dan juga lembaga dari arus pesan yang kontinyu. Berdasarkan definisi tersebut digambarkan bahwa komunikasi massa itu dapat menghasilkan suatu produk berupa pesan-pesan komunikasi. Kemudian produk tersebut disebarluaskan, selanjutnya didistribusikan kepada khalayak luas secara terus menerus dalam jangka waktu yang tetap. Proses produksi pesan ini tidak dapat dilaksanakan oleh perorangan, melainkan harus melibatkan suatu lembaga dan juga membutuhkan suatu teknologi tertentu.

Komunikasi massa harus menggunakan media massa sebagai media penyampai informasi kepada khalayak dalam kegiatan berkomunikasi pada komunikasi massa. Dimana media yang termasuk dalam kelompok media massa yaitu televisi, radio, majalah, serta surat kabar. Selanjutnya, komunikasi massa dalam artian skala besar adalah berupa konten publik yang mengalir satu arah dan tidak lagi hanya dimiliki oleh media massa tradisional saja melainkan juga meliputi media baru seperti internet dan teknologi mobile.

Dengan munculnya media baru (newmedia) maka aktivitas komunikasi massa memiliki jangkauan yang lebih luas namun kurang terstruktur dan juga sering kali bersifat interaktif dan individualis. Kemunculan media baru (new media) membantu dalam menjangkau informasi dan menyebarluaskan informasi ke seluruh dunia dalam waktu yang sangat cepat. Media massa adalah bukti konkret dari munculnya media baru. Melalui media massa, setiap individu dapat mendapatkan segala jenis informasi, baik itu yang bersifat positif, netral, atau bahkan informasi yang mengandung pesan negatif (reiza, 2021: 3-5). Melakukan aktivitas di bidang komunikasi publik (kompub) melalui pengelolaan dan penyebaran berita atau informasi dan dokumentasi serta berkolaborasi dan bermitra dengan media sosial.

Media sosial menjadi bagian yang sangat penting bagi kegiatan dan program hubungan masyarakat, karena media memiliki kekuatan bukan hanya mampu

menyampaikan pesan kepada banyak orang sekaligus juga dapat menjalankan peran mendidik, mempengaruhi, menginformasikan serta sebagai sarana hiburan. Dengan peran seperti ini maka media memiliki potensi untuk membangkitkan kesadaran, mengubah sikap, pendapat, perilaku dan mendorong tindakan melalui kekuatan dan kemampuannya (iswara, 2020: 3). Penggunan media sosial bagi organisasi pemerintah atau instansi bertujuan untuk meningkatkan transparansi kepadamasyarakat, menjadi lebih terbuka, mudah diakses, dan memanfaatkan teknologi (media sosial) yang tersedia untuk membantu penyebaran informasi (fauzi fadhilah et al., 2023: 850).

Media sosial memiliki banyak variasi salah satu yang digunakan oleh bidhumas polda sumsel adalah instagram. Instagram adalah aplikasi untuk berbagi foto dan vidio dan aktivitas lainnya, bentuk pertemanannya yaitu dengan klik follow pada akun yang ingin diikuti, setiap akun berhak menentukan siapa saja orang yang akan diikuti (nita fitria, 2019: 53-54). Pengguna instagram menggungah foto dan vidio bertujuan untuk memberikan informasi kepadah publik, seperti akun resmi instagram polda sumatera selatan yaitu @polisi_sumsel yang mengupload foto, video bermaksud memberikan informasi kepadah publik atau masyarakat mengenai instansi mereka.

Contohnya Seperti mengupload mengenai kebakaran hutan yang saat ini sedang terjadi di Sumatera Selatan.Media sosial Instagram juga dapat digunakan sebagai sarana untuk berkomunikasi pesan, yang dapat dimanfaatkan dalam komunikasi humas. Oleh karena itu, Divisi Humas Kepolisian Daerah Sumatera Selatan melaksanakan kegiatan komunikasinya melalui media sosial untuk menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat atau publik yang saling menguntungkan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan citra positif divisi humas kepolisian daerah Sumatera Selatan (Iswara, 2020: 4).

Metode

Berdasarkan rumusan permasalahan penelitian serta pertanyaan penelitian atau identifikasi permasalahan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini terbatas pada pembahasan untuk mengungkapkan permasalahan, keadaan, peristiwa secara objektif, berusaha mengungkapkan fakta yang sebenarnya. Ema Lusiana mengkutip pendapat Meolong dalam Prastowo penelitian ini memahami fenomena yang didalami subjek penelitian. Melalui pendekatan kualitatif nantinya akan memperoleh pemahaman dan penafsiran yang mendalam mengenai makna, kenyataan, dan fakta yang relevan. Metode penelitian kualitatif adalah sebagai suatu pendekatanatau penjelajahan untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala utama (ema lusiana, 2023: 31). Lokasi penelitian dilakukan pada akun sosial media instagram polisi_sumsel yang beralamatkan jl. jenderal sudirman km. 4.5, pahlawan kemuning, kota palembang, sumatera selatan.

Analisis informasi pada penelitian kualitatif pada saat pengumpulan informasi berlangsung dan setelah selesai pengumpulan informasi dalam periode tertentu. Miles & Huberman berpendapat bahwa analisis informasi yaitu aktivitas dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus secara tuntas. Teknik analisis informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik analisis interaktif

menurut Milen dan Huberman. Dimulai dari reduksi informasi, penyajian informasi, dan kemungkinan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Dalam wawancara Narasumber terdiri dari kepala bagian devisi multimedia dan obsevasi akun resmi instagram polisi sumsel, wanwancara dilaksnakan berdasarkan persetujuan dari pihak Kepala Humas Kepolisian Daerah Sumatera Selatan. Peneliti melakukan wawancara sebanyak 2 (dua) kali pertemuaan dengan mengatur waktu pelaksaan wawancara dan obsevasi berdasarkan kesepakatan dan persetujuan mengigatkan penuhnya jam kerja narasumber. Pada saat wawancara peneliti mendapkan bebera informasi penting terkait peran humas, strategi, visi misi, struktur organisasi dan pemanfaatan instagram sebagai sarana informasi untuk meningkatkan citra.

Alasan peneliti memilih objek penelitian kepolisiaan karna kepolisian (Polda Sumsel) terbukti berhasil meningkatkan atau mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap instansi kepolisian yang sempat menurun akibat dihajar dengan isu kesalahan yang dilakukan anggotanya sendiri,contohnya kasus Ferdy Sambo pada akhir tahun 2022 hingga awal tahun 2023 saat ini tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi kepolisian terus membaik, survei terbaru november 2023 indikator politik Indonesia menyebutkan angka kepercayaan publik mencapai 76,4% terhadap kepolisian.



Dok. Survei Indikator Politika

Gambar 1.
Sumber: Website Survei Indikator Politik Indonesia (burhanuddin, 2023).

Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada suatu masalah yaitu bagaimana Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel dalam meningkatkan citra positif terhadap Kepolisian Daerah Sumatera Selatan kepadah masyarakat melalui instagram. Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian diuraikan dengan mengidenfikasi masalah yang diangkat peneliti dan apa saja faktor

pendukung dan penghambat dalam menggunakan media sosial instagram sebagai sarana mengingkatkan citra positif kepolisian daerah sumatera selatan.

Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel

Media sosial instagram dapat berfungsi sebagai sarana informasi yang efektif bagi kepolisian untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Melalui akun polisi yang resmi, kepolisian dapat menginformasikan berbagai kegiatan dan upaya yang dilakukan guna menjaga keamanan dan ketertiban. Media sosial instagram juga dapat membantu kepolisian untuk meninggkatkan citra positif melalui berbagai cara, seperti:

1. Menampilkan kegiatan sosial: kepolisian dapat mengunakan instagram untuk membagikan foto dan video tentang kegiatan sosial yang mereka lakukan, sepeti bakti sosial, kampanye kesadaran masyarakat, dan progam progam lainnya yang berdampak positif bagi masyarakat.
2. Publikasi tindakan positif: melalui instagram, kepolisian dapat mempublikasikan tindakan-tindakan positf yang dilakukan anggotanya, seperti penyelamatan korban kejahatan, penangkapan pelaku kejahatan, atau pemulihan barang curian.
3. Peningkatan interaksi dengan masyarakat: kepolisan dapat menggunakan instagram untuk menjalin interaksi lebih dekat dengan masyarakat. Meraka dapat mengadakan sesi tanya jawab, membagikan tips tips keamanan, dan merespons pertanyaan atau keluhan masyarakat melalui fitur komentar.

Namun, penting bagi kepolisian khusnya Kepolisian Daerah Sumatera Selatan untuk menggunakan instagram dengan bijak dan profesional. Mereka harus mematuhi kebijakan dan etika penguna media sosial serta tidak menyebarkan informasi yang belum diverifikasi atau berpontesi merugikan masyarakat, dengan demikian, instagram dapat menjadi alat yang efektif dalam menyampaikan informasi dan meningkatkan citra positif kepolisian.



Gambar 2.
Akun resmi instagram polisi_sumsel

a. Strategi Komunikasi Humas

Dalam menjalankan strategi komunikasi Humas, Polda Sumsel mengadopsi pendekatan holistik untuk memperkuat citra positif kepolisian daerah Sumatera Selatan melalui platform Instagram @polisi_sumsel. Strategi ini mencakup berbagai elemen komunikasi untuk mencapai tujuan tersebut.

1) Segmentasi Audien

Dalam rangka meningkatkan citra positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan melalui akun Instagram @polisi_sumsel, Humas Polda Sumsel melakukan segmentasi audiens secara cermat. Pendekatan ini mempertimbangkan diversitas pengikut di platform tersebut, mencakup masyarakat umum, pemuda, dan pemangku kepentingan lokal. Dengan memahami keberagaman ini, Polda Sumsel dapat menyusun pesan dan konten yang lebih relevan dan menarik bagi setiap kelompok. Berikut ini adalah hasil wawncara dengan Kompol Masnoni S.I.K selaku kasubbid multimedia mengenai berbagai segmen audiens di instagram.

"kami melakukan proses indentifikasi yang cermat terhadap kebutuhan dan preferensi masyarakat umum, pemuda, dan pemangku kepentingan lokal. Setiap segmen memiliki karakteristik unik, dan kami menyusun pesan dan konten agar relavan dan menarik bagi setiap kelompok, memastikan pesan kami mencapai target audiens dengan maksimal" (Wawancara Kasubbid Multimedia, 7 Desember 2023).

Segmentasi audiens memungkinkan penyesuaian strategi komunikasi untuk memenuhi preferensi dan kebutuhan khusus masing-masing kelompok, menciptakan resonansi yang lebih besar di kalangan masyarakat Sumatera Selatan. Melalui pendekatan ini, akun Instagram @polisi_sumsel tidak hanya menjadi sarana informasi, tetapi juga alat interaksi yang efektif dengan berbagai segmen masyarakat, membangun hubungan yang lebih erat dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan masing-masing kelompok.

2) Penggunaan Bahasa yang Aksesibel

Humas Polda Sumsel mengimplementasikan penggunaan bahasa yang aksesibel sebagai bagian integral dari strategi komunikasinya. Dalam konteks ini, kesederhanaan bahasa menjadi prioritas, dengan menghindari penggunaan istilah teknis yang mungkin membingungkan masyarakat umum. Pesan-pesan disusun dengan kalimat yang jelas dan singkat, memastikan kemudahan pemahaman. Selain itu, adaptasi terhadap ragam bahasa lokal menjadi fokus, dengan upaya menyesuaikan bahasa sesuai keberagaman masyarakat. Bahasa sehari-hari menjadi pilihan utama, menggunakan kata-kata umum dan gaya bahasa yang bersahabat untuk membentuk hubungan positif dengan audiens. Berikut adalah keterangan dari ibu Kompol Masnoni S.I.K selaku kasubbid multimedia.

"Penggunaan bahasa yang aksesibel merupakan perioritas kami, kami berusaha menyampaikan informasi dengan kedalamanan yang tetap, namun tetap dapat dimengerti oleh berbagai lapisan masyarakat. Keseimbangan ini kami capai dengan menyususn pesan yang informatif namun tidak terlalu teknis, agar pesan kami dapat diakses oleh semua kalangan" (Wawancara Kasubbid Multimedia, 7 Desember 2023).

Penghindaran eksklusivitas bahasa juga menjadi prinsip, dengan memastikan pesan dapat diakses oleh berbagai kelompok tanpa memandang tingkat pendidikan atau latar belakang. Kreativitas dalam penyampaian pesan, melalui analogi atau multimedia, digunakan untuk memperjelas konsep atau informasi yang mungkin sulit dimengerti. Keseluruhan, penggunaan bahasa yang aksesibel menjadi kunci dalam menjalin komunikasi efektif dengan beragam lapisan masyarakat.

3) Pemanfaatan Teknologi

Humas Polda Sumsel secara efektif memanfaatkan teknologi dalam strategi komunikasinya melalui akun Instagram @polisi_sumsel. Dalam hal ini, penggunaan teknologi grafis modern menjadi nyata dengan pemanfaatan perangkat lunak desain grafis untuk menciptakan konten visual yang menarik. Selain itu, alat analitik Instagram digunakan untuk memonitor dan menganalisis kinerja akun, termasuk jumlah pengikut, interaksi, dan jangkauan postingan, memberikan wawasan penting terhadap efektivitas strategi. Polda Sumsel juga mengadopsi fitur multimedia interaktif di Instagram, seperti video, IGTV, dan Stories, sebagai cara dinamis untuk menyampaikan pesan dan berinteraksi secara langsung dengan pengikut.
Berikut hasil wawancara dengan ibu Kompol Masnoni S.I.K selaku kasubbid multimedia mengenai pemanfaatan teknologi.

"dalam hal pemanfaatan, terutama teknologi grafik, memberikan dampak signifikat pada daya tarik konten kami. Kami menggunakan teknologi terkini dan tren saat ini, untuk meningkatkan visualisasi konten kami di instagram. Hasilya, kami dapat menyajikan informasi dengan cara yang menarik dan modern, melibatkan keterlibatan pengikut" (Wawancara Kasubbid Multimedia, 7 Desember 2023).

Sistem pemantauan real-time diterapkan untuk merespons cepat terhadap peristiwa atau tren terkini, sementara teknologi kecerdasan buatan digunakan untuk menganalisis tren pengguna dan menyesuaikan konten untuk meningkatkan relevansi. Adopsi strategi SEO (Search Engine Optimization) dalam deskripsi dan hashtag memastikan visibilitas maksimal, sementara integrasi teknologi AI membantu meningkatkan daya tarik konten. Keseluruhan, pemanfaatan teknologi telah menjadi landasan yang kuat dalam membangun kehadiran online yang efektif, meningkatkan keterlibatan, dan memperkuat interaksi positif dengan masyarakat.

4) Evaluasi dan Koreksi

Evaluasi dan koreksi dalam strategi komunikasi Humas Polda Sumsel menjadi bagian krusial dalam memastikan keberhasilan upaya meningkatkan citra positif kepolisian daerah Sumatera Selatan melalui Instagram @polisi_sumsel. Evaluasi dilakukan secara berkala dengan memanfaatkan alat analitik Instagram, yang melibatkan pemantauan kinerja akun, seperti pertumbuhan jumlah pengikut, tingkat interaksi, dan jangkauan postingan. Hasil evaluasi tersebut menjadi dasar untuk mengidentifikasi keberhasilan dan kelemahan dalam strategi komunikasi. Selanjutnya, koreksi dilakukan dengan merespons temuan evaluasi tersebut. Jika ada tren positif, Humas Polda Sumsel dapat memperkuat dan memperluas strategi yang telah berhasil. Di sisi lain, jika terdapat area yang memerlukan perbaikan, langkah-langkah korektif dapat diimplementasikan. Koreksi melibatkan penyesuaian dalam jenis konten, frekuensi unggahan, atau bahkan strategi komunikasi keseluruhan. Berikut hasil wawancara dengan Kompol Masnoni S.I.K. mengenai proses evaluasi kinerja strategi.

"Proses evaluasi itu kami lakukan setiap minggu atau setiap bulan sekali kami terintegrasi dengan pemantauaan kinerja secara rutin. Kami memonitor analytics instagram dan mengumpulkan umpan balik pengguna. Setiap hasil evaluasi memberikan masukan baru dan kami telah mengimplementasikan perubahan tertentu berdasarkan temuan tersebu, seperti penyesuaikan konten" (Wawancara Kasubbid Multimedia, 7 Desember 2023).

Keputusan ini didasarkan pada pemahaman mendalam terhadap data evaluasi, serta respons terhadap umpan balik pengguna dan dinamika perubahan dalam kebijakan atau tren masyarakat. Dengan siklus evaluasi dan koreksi yang terintegrasi, Humas Polda Sumsel dapat memastikan bahwa strategi komunikasi mereka tetap relevan, responsif, dan efektif dalam mencapai tujuan peningkatan citra positif kepolisian.

b. Efektivitas Pesan Positif

Efektivitas pesan positif pada akun Instagram @polisi_sumsel dapat diukur dari seberapa baik konten yang disajikan mampu menciptakan dampak positif pada persepsi dan pandangan masyarakat terhadap kepolisian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pesan-pesan yang disampaikan melalui konten memiliki efek yang kuat dalam membangun citra positif.

Wawancara Pertama, pemilihan naratif dan framing yang mendukung aspek positif dari kepolisian daerah Sumatera Selatan memainkan peran penting. Pesan-pesan tersebut mampu menyoroti prestasi, pelayanan masyarakat, serta kontribusi positif kepolisian dalam mendukung keamanan dan kesejahteraan masyarakat. Kedua, interaksi positif dengan pengikut, seperti merespons komentar atau pertanyaan dengan ramah dan informatif, dapat meningkatkan efektivitas pesan.

Ini menciptakan keterlibatan yang lebih kuat dan membangun hubungan yang positif antara kepolisian dan masyarakat. Dengan demikian, efektivitas pesan

positif dapat dilihat dari kemampuan konten untuk membangkitkan respons positif, mengubah persepsi masyarakat, dan meningkatkan citra kepolisian daerah Sumatera Selatan melalui platform Instagram @polisi_sumsel.

c. Faktor Pendukung Dan Penghambat

1) Faktor Pendukung

i. Kualitas Konten

Informatif dan Relevan Konten yang memiliki kualitas tinggi disusun dengan cara yang informatif dan relevan. Informasi yang diberikan harus bermanfaat bagi pengikut, mencakup berbagai aspek kepolisian, termasuk kegiatan operasional, edukasi hukum, dan kegiatan kemanusiaan. Desain Menarik, Desain visual yang menarik dan profesional meningkatkan daya tarik konten. Penggunaan grafis, foto berkualitas tinggi, dan pemilihan warna yang sesuai dapat memperkuat pesan yang ingin disampaikan. Konsistensi Gaya dan Naratif Konsistensi dalam gaya penulisan dan naratif menciptakan identitas merek yang kuat. Ini membantu pengikut mengenali dan menghubungkan konten dengan kepolisian daerah Sumatera Selatan secara lebih konsisten.

ii. Interaksi Aktif

Tanggapan Cepat Interaksi aktif mencakup tanggapan yang cepat terhadap komentar atau pertanyaan pengikut. Kecepatan dan ketepatan dalam merespons menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan rasa keterlibatan. Partisipasi dalam Diskusi Memimpin atau berpartisipasi dalam diskusi online dengan pengikut meningkatkan interaksi. Ini bisa melibatkan menjawab pertanyaan, memberikan klarifikasi, atau bahkan menyelenggarakan sesi tanya jawab untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat. Pengakuan Terhadap Kontribusi Pengikut Mengakui kontribusi atau partisipasi pengikut, misalnya dengan menyebut nama atau menampilkan hasil kontes atau kampanye yang melibatkan mereka, dapat memotivasi partisipasi aktif lebih lanjut. Dengan memprioritaskan kualitas konten dan interaksi aktif, Humas Polda Sumsel dapat membangun kehadiran yang kuat dan positif di platform Instagram, mengukuhkan hubungan dengan masyarakat, dan menciptakan citra kepolisian yang berarti dan membanggakan.

2) faktor Penghambat

i. Konten Kurang Relevan, Ketidaksesuaian dengan Kebutuhan Pengikut, konten yang tidak sesuai atau kurang relevan dengan kebutuhan, minat, atau ekspektasi pengikut dapat menyebabkan kehilangan minat dan keterlibatan. Pemahaman mendalam terhadap preferensi dan harapan audiens menjadi kunci untuk menjaga relevansi konten.

ii. Keterbatasan Sumber Daya, Waktu dan Personel yang Terbatas, Keterbatasan dalam sumber daya seperti waktu dan personel dapat menjadi hambatan. Frekuensi unggahan yang rendah atau keterlambatan dalam merespons komentar atau pertanyaan pengikut dapat terjadi akibat keterbatasan ini. Strategi yang efektif memerlukan alokasi sumber daya yang memadai. Kualitas Konten yang Terpengaruh, Keterbatasan sumber daya juga dapat mempengaruhi kualitas konten. Kesibukan atau kekurangan personel dapat menghambat kemampuan untuk membuat konten berkualitas tinggi dan mempertahankan standar presentasi yang baik.

iii. Krisis atau Kejadian Negatif, Dampak pada Citra Krisis atau kejadian negatif, seperti insiden kontroversial atau kesalahan dalam penanganan situasi, dapat berdampak serius pada citra kepolisian. Ini dapat menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat dan menimbulkan kesulitan dalam merestorasi reputasi. Komunikasi yang kurang tepat atau lambat dapat memperburuk dampak negatifnya. Penanganan Responsif yang DiperlukanPenanganan yang responsif terhadap krisis atau kejadian negatif memerlukan pemahaman mendalam akan situasi, serta kemampuan untuk menyusun pesan yang jelas dan tindakan yang tepat untuk meminimalkan dampak dan membangun kembali kepercayaan masyarakat.

Pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor penghambat ini memungkinkan Humas Polda Sumsel untuk mengidentifikasi potensi masalah dan mengembangkan strategi komunikasi yang adaptif dan efektif dalam mengatasi tantangan yang mungkin muncul selama pengelolaan akun Instagram @polisi_sumsel. Salah satu upaya humas untuk memberikan informasi kepada masyarakat umum adalah dengan cara menyampaikan informasi melalui plafom media sosial seperti media sosial instagram. Dalam memberikan informasi, "Komunikasi" adalah salah satubagian terpenting karena berfungsi sebagai penghubung antara komunikator dengan komunikan (masyarakat). Instagram merupakan salah satu media yang digunakan oleh Polda Sumsel dalam memberikan informasi public. instagram memiliki banyak fitur yang dapat di gunakan oleh penggunanya, seperti caption, hashtag, instagram strories, repost sebagai bentuk informasi yang dilakukan. Akun resmi instagram polisi_sumsel memiliki pengikut (followers) 154 ribu, pengunjung instagram @polisi_ sumsel sekitar 106 perhari, akun yang dijangkau 40,7 ribu /-33,7% dan akun yang berinteraksi 3.284 /-28,6%.

Temuan menunjukkan bahwa respon yang cepat dan partisipasi dalam diskusi membantu membangun keterlibatan yang positif. Pengakuan terhadap kontribusi pengikut juga ditemukan sebagai faktor pendukung yang berkontribusi pada atmosfer positif di platform. Efektivitas pesan positif menjadi fokus pada upaya membangun citra positif kepolisian daerah Sumatera Selatan. Temuan menunjukkan juga bahwa konten yang disajikan mampu memberikan pesan positif melalui naratif, framing, dan fokus pada aspek-aspek konstruktif dari kepolisian.

Pembahasan faktor penghambat dan pendukung memperlihatkan bahwa, sambil berfokus pada konten berkualitas dan keterlibatan aktif, pengelolaan konten Instagram @polisi_sumsel harus mempertimbangkan keterbatasan sumber daya dan mengatasi tantangan yang mungkin timbul. Krisis atau kejadian negatif juga menjadi perhatian utama yang menuntut manajemen krisis yang efektif dan responsif. Melalui analisis poin-poin tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi Humas Polda Sumsel di Instagram @polisi_sumsel telah memberikan dampak positif terhadap interaksi dengan masyarakat, membangun citra positif, dan memperkuat hubungan yang bermakna dengan pengikutnya.

Simpulan

Dengan merinci hasil penelitian terkait analisis komunikasi Humas Polda Sumsel melalui akun Instagram @polisi_sumsel, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang berfokus pada frekuensi unggahan tinggi, kualitas konten yang relevan, dan interaksi aktif dengan pengikut telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra positif kepolisian daerah Sumatera Selatan melalui platform Instagram. Diversifikasi jenis konten, responsifitas terhadap respon pengguna, dan efektivitas pesan positif menjadi faktor pendukung, sementara keterbatasan sumber daya dan potensi dampak negatif dari krisis atau kejadian buruk memerlukan perhatian khusus dalam pengelolaan strategi komunikasi ke depan. Kesimpulan ini memberikan gambaran holistik mengenai upaya yang ditempuh oleh Humas Polda Sumsel dalam membangun hubungan positif dengan masyarakat dan menjaga citra positif kepolisian melalui saluran komunikasi digital, terutama Instagram.

Daftar Pustaka

———, Pengantar Ilmu Komunikasi. (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2020)

Aisy, Rihhadatul dan Yoedtad, Moehammad Gafar i, 'Peran Bidhumas Polda Metro Jaya Dalam Membanggun Citra Positif Polisi Melalui Media Sosial Instagram", Jurnal Untar. Ac. Id, Vol. 1, No. 2 (2022),

Al Habib, D. R., & Suratman, B. (2018). 'Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Lembaga Pemerintahan Dprd Kabupaten Nganjuk', Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), Vol. 06 No. 02, (2018)

Anggoro, M. Linggar. Teori dan Profesi Kehumasan. (Jakarta: Bumi Aksara. 2008)

Aprianantа, Y. J., Wijaya, L. S., & Diponegoro, J. Pengunaan Website Dan Media Sosial Dalam Membangun Citra Positif Perguruan Tinggi. (Diponegoro: Universitas Kristen Satya Wacana, 2018)

Ardianto Elvinaro, Komala Lukiati, Karlinah Siti, Komunikasi Massa. (Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2019)

Balqis, Y., Purnomo, A., Sadono, T. P., Made, N., Pratiwi, I., & Komunikasi, I. 'Strategi komunikasi Humas Polda Jatim Dalam Meninggkatkan Citra Lembaga Kepolisian', Jurnal Penelitiaaan Komunikasi, Vol. 2 No. 04, (2022),

Cangara, Hafied, Pengantar Ilmu Komunikasi (Depok: Rajawali Pers, 2019)

Fadhilah, Fauzi dan Yulianita, Neni, 'Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Sarana InformasiDinas Sumber Daya Air Dan Bina Marga Kota Bandung', Jurnal Communication Management, Vol. 3. No. 2. (2023)

Farida, Siti, 'Strategi Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Meningkatkan Citra Publik Lembaga Pendidikan Pada Masa Pandemic Covid -19', Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam Vol. 7, No. 2 (2020),

Fauzan, Ahmad, Tinjauan Pelaksanaan Perkerjaan Struktur Tangga Pada Proyek Pembangunanan Gedung Mapolda Sumatera Selatan', Skripsi, (Palembang: Teknik Sipil, 2020)

Fitria Nita. 'Instagram: Media Dalam Berprasangkah', Jurnal Bimbingan dan Konseling", Vol.1. No.1 (2019)

Hamim, Mardiana Wike, Widiyanto Kendry, Strategi Komunikasi Public Relations Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur Untuk Meningkatkan Citra Di Mata Publik. Surabaya: Published. (2018).

Hermanto. M. Sistem Proses Administasi Terhadap Pemberian Informasi Public Pada Staf Bidang Humas Polda Sumatra Selatan. Skripsi, (Palembang: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Stia Satya Negara, 2012)

Karsadi, Metodologi Penelitian Kualitatif. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2022)

Lestari, H., & Nurhajati, L. 'Strategi Publik Relations Untuk Menciptakan Minat Pengunjung Ke Galeri Indonesia Kaya'. Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 7 No.1, (2019)

Lusiana, E. Strategi Humas Polres Karanganyar Dalam Mempertahankan Citra Positif di Bidang Pelayanan Masyarakat. Skripsi, (Surakarta: Dakwa Dan Komunikasi,2023),

Muhtadi, Burhanuddin, 'Survei Indikator Politik, Kepercayaan Masyarakat Indonesia Terhadap Kepolisian Republik Indonesia' November 19, 2023, <https://humas.polri.go.id/2023/11/7/survei-indikator-politika-835-masyarakat-yakin-polri-netral-dalam-pemilu/> [Diakses Tanggal 8 Januari 2024]

Munthe Tama Widya Reiza, Strategi Media Relations Humas Kepolisian Daerah (Polda) Sumatera Selatan Dalam Menangani Pemberitaan Aksi Unjuk Rasa Kasus Penolakan Rancangan Undang Undang Cipta Kerja Tahun 2020. Skripsi, (Palembang: Ilmu Komunikasi, 2021)

Ngalimun, Ilmu Komunikasi (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021)

Pemadi, D., & Habibullah, A. 'Strategi Komunikasi Humas Bnn Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik'. Jurnal Pustaka Komunikasi, Vol. 55, No. 1, (2022)

Purwo, R. H. S., & Puspasari, D. 'Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur', Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), Vol. 8, No. 3, (2020),

Rahman Muhammad Fajrur. Strategi Humas Dalam Upaya Membangun Citra Positif Studi Deskriptif Kualitatif Pada Humas Polda Sumatera Selatan. Skripsi (Yogyakarta: Universitas Islam Negri Yogyakarta, 2023)

Rassi, dan Wigati, Sifera Trie, 'Strategi Humas Polda NTT Dalam Mempublikasikan Informasi Kepada Masyarakat Melalui Media; Jurnal Politikom Indonesia, Vol 1(1), No 4. (2022)

Roudhonah, Ilmu Komunikasi (Depok: Rajawali Pers, 2019)

Ruliana. P. Lestari. P. Teori Komunikasi (Depok: Rajagrafindo Persada, 2019)

Sarifudin, B., Febrianto, R., Firmansyah, D., & Claretta, D. 'Analisis Strategi Humas Polrestabes Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian', Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS), Vol. 2 No. 3, (2022),

Satlita, L. 'Aktivitas Public Relation Dalam Rangka Membina Hubungan Baik Dengan Media Massa'. Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi, Vol. III No. 1, (2015)

Silfia, I. Model Komunikasi Humas Polda Riau Dalam Membangun Komunikasi Eksternal Mengunakan Media Sosial Di Instagram. Skripsi, (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2020),

Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: Alfabeta, 2018)

Surijah Adrianta Edwin, Kirana Tesya Cokorda, Wahyuni Dian Juliana Puru Ni, Yudi Chrisna putu, Astini Budi Komang Ni, Membedah Instagram: Analisis Isi Media Sosial Pariwisata Bali, (Bali: Psikolog, 2017)

Suteja, I. G. N 'Analisis Kinerja Keuangan dengan Metode Altman Z- Score Pada PT Ace Hardware Indonesia Tbk', Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. V No. 1, (2018),

Tianingrum, Risna dan Sopiany Nurus Hanifah, 'Analisis Kemampuan Pemahaman Matematis Siswa SMP Pada Materi Bangun Ruang Sisi Datar', Prosiding Seminar Nasional Matematika Dan Pendidikan (2017)

Wilinny, Chrissyca Halim, Sutarno, Ngajudin Nugroho, Fauzi Akbar Maulana Hutabarat. 'Analisis Komunikasi di PT. Asuransi Buana Independent Medan', Jurnal Ilmiah Simantek, Vol.3 No.1, (2019)