

Pengelolaan Instagram @Humaspoldajatim dalam Mendukung Tugas Kepolisian

Yoan Cindho Maharani^{1,*}, Ismojo Herdono²

^{1,2}*Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Dan Bisnis Media, Universitas Ciputra Surabaya, Indonesia*

*Correspondence Author: ymaharani@student.ciputra.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the management of the Instagram account @humaspoldajatim as one of the digital communication strategies used by the East Java Regional Police in building relationships with the public. Instagram was chosen due to its visual, interactive, and widely popular characteristics among the general public. This research adopts a descriptive approach with qualitative methods, utilizing in-depth interviews and documentation as data collection techniques. The data sources consist of primary data obtained through interviews with account administrators and social media users, as well as secondary data from documentation and related publications. With data analysis techniques using triangulation theory. The results indicate that the @humaspoldajatim account is strategically managed to disseminate public information, legal education, and to build a positive image of the police institution. The content shared includes social activities, infographics, legal education, and humanitarian stories aimed at creating emotional closeness with the community. Interactive features such as comments, direct messages, and live streaming are used to enhance public participation and strengthen transparency. In addition, appealing content design and language tailored to audience characteristics support communication effectiveness. Nevertheless, the study recommends updating content strategies and providing more specific public service information to facilitate easier access to police services. The study concludes that social media management, particularly through Instagram, has significant potential in supporting police duties and strengthening relationships with the public in the digital space.

Keywords: *Instagram, Police Public Relations, Social Media, Social Media Management.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan akun Instagram @humaspoldajatim sebagai salah satu strategi komunikasi digital yang digunakan oleh Kepolisian Daerah Jawa Timur dalam membangun hubungan dengan masyarakat. Instagram dipilih karena karakteristiknya yang visual, interaktif, dan populer di kalangan masyarakat luas. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh dari wawancara dengan pengelola akun dan masyarakat pengguna media sosial, serta data sekunder dari dokumentasi dan publikasi terkait. Dengan Teknik analisis data menggunakan teori triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun @humaspoldajatim dikelola secara strategis untuk menyampaikan informasi publik, edukasi hukum, serta membangun citra positif institusi kepolisian. Konten yang dipublikasikan mencakup kegiatan sosial, infografis, edukasi hukum, hingga cerita kemanusiaan yang bertujuan membangun kedekatan emosional dengan masyarakat. Fitur interaktif seperti komentar, pesan langsung, dan live streaming digunakan untuk meningkatkan partisipasi publik dan memperkuat transparansi. Selain itu, desain konten yang menarik dan penggunaan bahasa yang sesuai dengan karakteristik audiens turut mendukung efektivitas komunikasi. Meskipun demikian, penelitian ini merekomendasikan pembaruan strategi konten dan penyediaan informasi layanan publik yang lebih spesifik agar masyarakat lebih mudah mengakses layanan kepolisian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan media sosial, khususnya Instagram, oleh institusi kepolisian berpotensi besar dalam mendukung tugas-tugas kepolisian dan mempererat hubungan dengan masyarakat secara digital.

Kata kunci : *Humas Kepolisian, Instagram, Media Sosial, Pengelolaan Media Sosial.*

Pendahuluan

Di zaman digital sekarang, media sosial memainkan peran penting dalam membentuk pola komunikasi sosial di tengah masyarakat. Kemunculan berbagai platform digital telah mengubah cara individu berinteraksi, memperoleh informasi, dan mengekspresikan pandangan mereka (Aulia et al., 2024). Media sosial tidak hanya menjadi sarana hiburan, tetapi juga memainkan peran strategis sebagai medium komunikasi publik, termasuk dalam ranah pemerintahan dan pelayanan publik (Abiel & Engel, 2021). Di antara berbagai platform yang populer, Instagram menempati posisi penting sebagai salah satu platform media sosial yang paling populer di Indonesia. Berdasarkan data dari (GoodStats, 2021), Instagram menempati urutan kedua dalam daftar media sosial dengan tingkat penggunaan tertinggi, mencapai angka 85,3% pengguna. Tren ini terus mengalami pertumbuhan, sebagaimana tercermin dalam laporan (Upgraded.id, 2024) yang menyatakan bahwa jumlah pengguna Instagram di Indonesia pada tahun 2024 telah mencapai lebih dari 90 juta pengguna, atau setara dengan sekitar 31,9% dari total populasi nasional.

Fenomena ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia sangat aktif di dunia maya dan menjadikan media sosial sebagai bagian integral dalam kehidupan sehari-

hari. Dalam konteks tersebut, media sosial menghadirkan peluang besar bagi institusi-institusi publik, termasuk kepolisian, untuk menjalin hubungan yang lebih intens dan transparan dengan masyarakat. Kehadiran institusi seperti kepolisian di media sosial dapat berfungsi sebagai jembatan komunikasi yang efektif, yang tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi dan edukasi, tetapi juga membangun citra institusi yang terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu contoh konkret dari pemanfaatan media sosial oleh institusi kepolisian di Indonesia adalah akun Instagram @humaspoldajatim milik Kepolisian Daerah Jawa Timur.

Akun tersebut digunakan sebagai sarana komunikasi strategis oleh Polda Jatim dalam menyampaikan berbagai informasi publik, mulai dari kampanye keselamatan, edukasi hukum, himbuan masyarakat, hingga klarifikasi terhadap isu-isu aktual. Dengan karakteristik Instagram yang bersifat visual dan interaktif, akun ini memberikan ruang komunikasi dua arah antara polisi dan publik (Ahyati et al., 2024). Masyarakat tidak hanya menjadi audiens pasif, melainkan juga dapat memberikan umpan balik, mengajukan pertanyaan, bahkan melaporkan kejadian tertentu secara langsung melalui fitur komentar atau pesan langsung. Hal ini menjadi bentuk nyata dari implementasi komunikasi publik yang lebih partisipatif

dan responsif, serta menjadi bukti transformasi digital dalam tata kelola pelayanan publik oleh institusi kepolisian.

Dalam konteks regulasi, peran kepolisian sebagaimana diatur dalam (Undang-undang Republik Indonesia No.2 Tentang kepolisian Negara Republik Indonesia, 2002) mengenai Kepolisian Negara Republik Indonesia, yaitu bertugas untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kehadiran kepolisian di media sosial seperti Instagram dapat menjadi perpanjangan dari tugas-tugas tersebut dengan pendekatan yang lebih modern dan sesuai dengan kebutuhan komunikasi masyarakat masa kini (Zaini et al., 2023). Melalui pengelolaan media sosial yang efektif, kepolisian dapat membangun kepercayaan publik, menciptakan transparansi, serta menunjukkan akuntabilitas dalam melaksanakan tugasnya (Hasna, 2024).

Namun demikian, pengelolaan media sosial oleh institusi publik tidak terlepas dari berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah penyebaran informasi yang salah atau hoaks yang seringkali menyebar lebih cepat dibandingkan klarifikasi resmi. Hal ini menjadi perhatian serius bagi institusi seperti kepolisian yang memiliki tanggung jawab menjaga ketertiban dan kepercayaan

publik. Oleh sebab itu, pengelolaan akun media sosial harus dilakukan secara cermat, cepat tanggap, dan berbasis pada data dan fakta yang akurat.

Klarifikasi terhadap isu-isu yang beredar perlu dilakukan secara rutin dan disampaikan dalam format yang mudah dipahami masyarakat. Tidak hanya itu, konten-konten yang diunggah juga perlu dirancang secara menarik agar mampu meningkatkan interaksi dan engagement. Pemanfaatan fitur-fitur yang tersedia di Instagram seperti Stories, Reels, dan IGTV menurut dari (Miles, 2019) menjadi salah satu strategi penting untuk menjangkau audiens dengan lebih efektif. Stories misalnya dapat digunakan untuk menyampaikan update cepat, Reels untuk video edukatif singkat, dan IGTV untuk penjelasan mengenai isu tertentu (Agustine & Prasetyawati, 2020).

Strategi konten juga harus mempertimbangkan tren digital dan karakteristik audiens yang menjadi target. Jika konten hanya disampaikan dalam bentuk teks panjang tanpa elemen visual yang menarik, maka kemungkinan besar akan diabaikan oleh pengguna. Sebaliknya, dengan pendekatan visual yang kuat, narasi yang relevan, dan gaya penyampaian yang interaktif, pesan dari institusi dapat lebih mudah diterima dan dicerna oleh masyarakat.

Oleh karena itu, pengelolaan media sosial yang baik harus didukung oleh tim yang memahami komunikasi digital, desain visual, dan psikologi audiens. Dalam kasus akun @humaspoldajatim, analisis terhadap strategi pengelolaan kontennya menjadi penting untuk melihat sejauh mana institusi ini berhasil membangun relasi positif dengan masyarakat melalui platform digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi komunikasi digital yang digunakan oleh akun @humaspoldajatim, serta sejauh mana akun tersebut mampu mendukung tugas-tugas kepolisian dalam membangun kepercayaan publik, menyampaikan informasi secara akurat, dan meningkatkan partisipasi masyarakat melalui media sosial. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur komunikasi digital institusi publik, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengelolaan media sosial oleh lembaga kepolisian dan institusi pemerintahan lainnya.

Dengan demikian, Instagram tidak hanya menjadi sarana komunikasi, tetapi juga jembatan hubungan antara kepolisian dan masyarakat. Penelitian ini akan menganalisis pengelolaan akun Instagram @humaspoldajatim sebagai studi kasus, untuk mengeksplorasi praktik terbaik dalam komunikasi digital institusi kepolisian,

guna memperkuat pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif yang dilaksanakan dalam konteks alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi, yaitu dengan wawancara dan dokumentasi. Untuk memperoleh gambaran mengenai pengelolaan akun Instagram @humaspoldajatim dalam mendukung tugas kepolisian. Menurut (Sugiyono, 2023) Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh dari wawancara dengan empat kelompok informan, yaitu Kabid Humas Polda Jatim, tim pengelola akun Instagram, masyarakat pengguna media sosial yang mengikuti akun tersebut, serta pakar komunikasi. Sementara itu, data sekunder berasal dari arsip Polda Jatim, publikasi ilmiah, dan sumber digital lain yang relevan. Bungin (2010) mengatakan bahwa analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi dan kode, serta penarikan kesimpulan berdasarkan hasil temuan.

Untuk memastikan validitas data, digunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara

dan dokumentasi yang diperoleh dari tiga kelompok utama: humas kepolisian, masyarakat, dan pakar. Verifikasi dilakukan untuk memastikan data yang diperoleh akurat dan konsisten, serta dikaitkan dengan teori-teori komunikasi yang relevan. Proses ini bertujuan menghasilkan pemahaman terkait peran strategis media sosial dalam komunikasi kepolisian (Hia et al., 2020).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Humas Polda Jatim mengimplementasikan teori 7C yang diusulkan oleh Rayport dan Jaworski dalam (Prihantoro & Zulizilah, 2019) untuk memperkuat komunikasi digitalnya. Tujuh elemen ini mencakup: *Context*, *Content*, *Community*, *Customization*, *Communication*, *Connection* dan *Commerce*.

“Kami menyesuaikan konten dan strategi komunikasi untuk Instagram @HumasPoldaJatim dengan fokus pada tujuan utama komunikasi publik Polri Peduli melalui penyampaian informasi yang edukatif dan transparan.” (NA, A2, 2)

Instagram @HumasPoldaJatim disusun dengan strategi komunikasi publik yang fokus pada penyampaian informasi edukatif dan transparan. Jenis konten yang diunggah meliputi kegiatan sosial, infografis, dan video edukasi, yang semuanya mendukung tujuan komunikasi utama Polri Peduli, yakni memberikan informasi yang bermanfaat bagi

masyarakat. Konten ini tidak hanya bertujuan untuk memberi pengetahuan, tetapi juga memperlihatkan kepedulian Polri terhadap berbagai isu sosial yang penting.

“Jenis konten yang diunggah meliputi kegiatan sosial, infografis, dan video edukasi, yang semuanya mendukung tujuan komunikasi dengan menunjukkan kepedulian Polri terhadap masyarakat.” (NA, A2, 4)

Konten yang paling efektif di Instagram @HumasPoldaJatim adalah yang bersifat edukatif dan interaktif, seperti video dan infografis. Jenis konten ini tidak hanya menyampaikan informasi secara jelas, tetapi juga mendorong masyarakat untuk berinteraksi melalui komentar dan feedback. Konten disesuaikan dengan situasi dan kebutuhan masyarakat melalui analisis dan umpan balik yang diterima.

“Konten disesuaikan dengan situasi & kondisi serta kebutuhan masyarakat melalui analisis dan umpan balik.” (DO, A1, 6)

Konten di Instagram @HumasPoldaJatim disesuaikan dengan situasi, kondisi, dan kebutuhan masyarakat melalui analisis dan umpan balik. Hal ini memudahkan Polri untuk memberikan informasi yang relevan dan tepat waktu, sehingga masyarakat mendapatkan konten yang bermanfaat, sesuai dengan isu yang sedang berkembang di sekitar mereka.

“Konten yang berisi informasi keamanan, berita kriminal terkini, dan edukasi hukum karena membantu masyarakat lebih waspada serta memahami hak dan kewajiban mereka dalam hukum.” (ED, A3, 4)

Konten yang berisi informasi mengenai keamanan, berita kriminal terkini, dan edukasi hukum membantu masyarakat lebih waspada serta memahami hak dan kewajiban mereka dalam hukum. Dengan memberikan pemahaman yang jelas, Polri berperan aktif dalam meningkatkan kesadaran hukum masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan rasa aman.

“Jenis konten yang diunggah meliputi kegiatan sosial, infografis, dan video edukasi, yang semuanya mendukung tujuan komunikasi dengan menunjukkan kepedulian Polri terhadap masyarakat.” (NA, A2, 4)

Jenis konten yang diunggah di Instagram @HumasPoldaJatim, seperti kegiatan sosial, infografis, dan video edukasi, bertujuan untuk mendukung tujuan komunikasi Polri Peduli. Konten ini menunjukkan komitmen Polri dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat melalui informasi yang bermanfaat, transparan, dan memperlihatkan kepedulian terhadap isu sosial.

Pembahasan

Penelitian ini mengaplikasikan teori 7C yang dikemukakan oleh Rayport dan Jaworski (Prihantoro & Zulizilah, 2019) untuk menganalisis penggunaan Instagram @HumasPoldaJatim dalam membangun hubungan dengan masyarakat. Elemen Konteks terlihat dari desain menarik yang digunakan untuk menarik perhatian audiens

dan menciptakan citra positif Polri melalui komunikasi yang edukatif dan transparan. Konten yang disajikan berupa teks, gambar, video, dan audio yang relevan, memberikan informasi terkini mengenai hukum dan keamanan. Komunitas tercipta melalui interaksi aktif di kolom komentar, like, dan live streaming yang memudahkan dialog dua arah antara Polda Jatim dan masyarakat. Penyesuaian terlihat pada bio dan desain akun yang disesuaikan dengan visi Polri Peduli, memudahkan audiens mengenali akun resmi dan berpartisipasi dalam kegiatan. Melalui Komunikasi, Polda Jatim mempererat hubungan dengan publik melalui komentar, pesan langsung, dan live streaming, menciptakan hubungan yang lebih dekat. Koneksi emosional dibangun melalui cerita kemanusiaan dan program sosial yang memperkuat kepercayaan publik terhadap Polri. Walaupun tidak berfokus pada transaksi, elemen Perdagangan tercermin dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hukum, serta mempererat hubungan antara Polda Jatim dan publik. Teori 7C memberikan gambaran tentang bagaimana media sosial dapat digunakan secara efektif untuk membangun komunikasi yang kuat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Pengelolaan akun media sosial Instagram @HumasPoldaJatim memainkan peran strategis dalam mendukung tugas

Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Timur dalam membangun komunikasi publik yang efektif dan transparan. Dengan semakin berkembangnya penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi yang efisien, @HumasPoldaJatim telah memanfaatkan platform ini untuk memperkuat hubungan antara kepolisian dan masyarakat. Pengelolaan akun ini mengadopsi prinsip komunikasi yang terarah, berfokus pada keterlibatan publik, serta penyebaran informasi yang edukatif, informatif, dan transparan (Ali Hakami & Hosni Mahmoud, 2022).

Menurut AKBP Nurul Anaturuh, S.H., M.H., yang berperan sebagai admin sosial media @HumasPoldaJatim, desain tampilan akun Instagram harus dirancang dengan *eye-catching* atau menarik perhatian sejak pandangan pertama. Desain yang estetis dan profesional tidak hanya berfungsi untuk menarik perhatian audiens tetapi juga berkontribusi pada pembentukan citra positif institusi kepolisian (Bishop, 2021). Tampilan yang menarik ini memastikan bahwa pesan yang disampaikan sesuai dengan karakteristik audiens dan mendukung tujuan komunikasi Polri Peduli, yaitu memberikan informasi yang transparan dan edukatif kepada publik. Dengan menggunakan elemen visual seperti warna, gambar, dan layout yang konsisten, @HumasPoldaJatim berusaha menyampaikan pesan yang mudah

dipahami serta membangun citra positif Polri di mata masyarakat.

Polda Jatim menyusun konten secara teliti, dengan memastikan bahwa semua unggahan mencerminkan nilai-nilai yang ingin disampaikan kepada masyarakat. Misalnya, unggahan yang berkaitan dengan kegiatan sosial atau program-program edukasi dilakukan dengan desain yang sesuai dengan tema tersebut. Hal ini membantu masyarakat tidak hanya memahami apa yang sedang dilakukan oleh Polda Jatim, tetapi juga merasa lebih dekat dan terlibat dengan program yang ada.

Sebagai bagian dari strategi komunikasi yang lebih besar, Kombes Pol. Dirmanto, S.I.K., M.H. sebagai Kabid Humas Polda Jatim menjelaskan bahwa konten yang diunggah ke Instagram @HumasPoldaJatim meliputi berbagai jenis, seperti kegiatan sosial, infografis, dan video edukasi. Tiap jenis konten dirancang untuk memenuhi tujuan komunikasi Polri, yang tidak hanya memberikan informasi tetapi juga membangun hubungan yang lebih erat dengan publik. Jenis konten yang paling efektif, menurut Dirmanto, adalah yang edukatif dan interaktif, seperti video dan infografis yang memudahkan audiens untuk lebih mudah memahami topik yang sedang dibahas.

Selain itu, penting untuk dicatat bahwa konten yang dipublikasikan selalu

relevan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat. Hal ini didapatkan melalui analisis dan umpan balik dari audiens. Dengan cara ini, Polda Jatim memastikan bahwa informasi yang dibagikan selalu terkini dan sesuai dengan isu yang sedang berkembang, baik itu mengenai keamanan, kriminalitas, atau edukasi hukum. Penyajian informasi yang terus diperbarui memudahkan masyarakat untuk lebih waspada dan mengetahui hak dan kewajiban mereka dalam ranah hukum, yang pada akhirnya berkontribusi pada terciptanya lingkungan yang lebih aman dan tertib.

Instagram @HumasPoldaJatim juga telah berhasil menciptakan komunitas yang aktif, dengan banyaknya interaksi melalui komentar, like, dan feedback dari masyarakat. Ericha Dyah Ayu Puspita, seorang perwakilan masyarakat, mengungkapkan bahwa tingkat keterlibatan yang tinggi menunjukkan bahwa masyarakat merasa terhubung dengan konten yang disajikan oleh akun ini. Meskipun demikian, menurut Puspita, masih ada ruang untuk meningkatkan interaksi lebih lanjut, salah satunya melalui sesi tanya jawab atau live streaming, yang dapat memperdalam komunikasi dua arah antara kepolisian dan masyarakat.

Interaksi ini tidak hanya terbatas pada kolom komentar, tetapi juga terjadi melalui fitur pesan langsung dan live

streaming. Komunikasi dua arah ini penting karena memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan atau keluhan secara langsung, yang kemudian dapat dijawab dengan cepat oleh pihak kepolisian. Hal ini meningkatkan transparansi, mempercepat respons terhadap isu-isu yang muncul, dan menjadikan @HumasPoldaJatim sebagai platform yang lebih interaktif. Dalam hal personalisasi, @HumasPoldaJatim telah mengoptimalkan bio, gambar profil, dan username agar mudah diingat dan mencerminkan identitas Polri yang terbuka dan responsif. Kombes Pol. Dirmanto menjelaskan bahwa akun ini tidak digunakan untuk kampanye atau sponsorship, melainkan untuk menyebarkan informasi dan edukasi mengenai keamanan, ketertiban, serta program sosial Polri. Bio yang jelas mencerminkan visi Polri Peduli, yaitu membangun kedekatan dan transparansi dengan masyarakat. Meskipun sudah cukup informatif, beberapa informan menyarankan agar bio tersebut dilengkapi dengan informasi kontak atau tautan layanan pengaduan untuk mempermudah akses bagi publik.

Penyampaian pesan yang jelas dan terstruktur, termasuk melalui desain profil yang mencerminkan profesionalisme, membantu membangun citra yang lebih positif tentang kepolisian (Al-Gasawneh et al., 2021). Sementara itu, pemilihan username yang mudah diingat juga

berperan penting dalam mengurangi risiko penyebaran informasi dari akun-akun palsu yang dapat merusak citra kepolisian. Selain memberikan informasi yang bermanfaat, @HumasPoldaJatim juga berusaha menciptakan koneksi emosional dengan masyarakat. Kombes Pol. Dirmanto menjelaskan bahwa akun ini memfasilitasi hubungan emosional dengan masyarakat melalui cerita kemanusiaan dan program sosial yang menunjukkan kepedulian Polri terhadap warga (Taryana, 2023). Dengan berbagi cerita-cerita ini, @HumasPoldaJatim tidak hanya memperkenalkan kegiatan kepolisian, tetapi juga menunjukkan bahwa Polri adalah bagian dari masyarakat yang peduli terhadap kesejahteraan warganya (Kurnia et al., 2024). Hal ini juga terbukti dari tanggapan aktif terhadap komentar-komentar yang diberikan oleh pengikut akun, serta melalui pengadaan acara yang melibatkan Masyarakat (Taryana, 2023). Interaksi yang berkelanjutan melalui berbagai aktivitas ini memperkuat hubungan antara masyarakat dan kepolisian, menciptakan ikatan yang lebih kuat, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap Polda Jatim.

Masyarakat juga merasakan manfaat sosial dari pengelolaan akun Instagram @HumasPoldaJatim. Ericha Dyah Ayu Puspita mengungkapkan bahwa informasi yang dibagikan, terutama terkait

dengan hukum dan keamanan, telah meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga ketertiban dan mematuhi hukum. Secara tidak langsung, hal ini juga membantu membangun citra positif Polda Jatim di mata masyarakat, serta mempererat hubungan antara kepolisian dan publik. pengelolaan Instagram @HumasPoldaJatim telah berhasil mewujudkan tujuan komunikasi Polri Peduli dengan cara yang efektif dan interaktif (Chen et al., 2022). Dengan terus menyesuaikan konten, meningkatkan keterlibatan masyarakat, dan memperkuat transparansi, @HumasPoldaJatim dapat lebih optimal dalam mendukung tugas kepolisian daerah Jawa Timur, menciptakan lingkungan yang aman, tertib, dan terhubung erat dengan masyarakat.

Akun Instagram @HumasPoldaJatim berfungsi sebagai saluran informasi yang efektif, menyebarkan berbagai informasi penting terkait kegiatan dan kebijakan kepolisian di wilayah Jawa Timur. Setiap postingan di akun ini memiliki tujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai berbagai isu hukum, keamanan, dan sosial yang terjadi di daerah tersebut. Misalnya, informasi mengenai tindak kejahatan, penindakan hukum, operasi keamanan, serta informasi mengenai program sosial atau kampanye yang dilaksanakan oleh Polri. Pemilihan bahasa

yang sederhana dan mudah dimengerti menjadi faktor utama agar setiap pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh berbagai lapisan masyarakat, tanpa memandang usia, pendidikan, atau status sosial.

Selain itu, akun Instagram @HumasPoldaJatim juga menjadi platform untuk menciptakan komunikasi dua arah yang lebih efektif antara Polda Jawa Timur dan masyarakat. Melalui fitur komentar dan pesan langsung, masyarakat dapat menyampaikan pertanyaan, keluhan, atau memberikan masukan kepada pihak kepolisian. Hal ini tidak hanya memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara langsung, tetapi juga memudahkan Polda Jawa Timur untuk merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat secara cepat dan akurat. Komunikasi dua arah yang terbuka ini sangat penting dalam menciptakan transparansi dan kepercayaan publik terhadap kepolisian, mengingat bahwa masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungannya masing-masing.

Instagram @HumasPoldaJatim juga memanfaatkan fitur seperti live streaming untuk menyelenggarakan sesi tanya jawab atau diskusi langsung dengan masyarakat. Melalui fitur ini, masyarakat dapat berinteraksi secara real-time dengan pihak

kepolisian serta memperoleh informasi terkait isu-isu terbaru seputar hukum dan keamanan. Kegiatan seperti ini sangat berguna dalam membangun citra Polri yang responsif dan peduli terhadap kebutuhan dan kekhawatiran masyarakat. Keterlibatan langsung dalam sesi live streaming juga memberikan kesempatan bagi Polda Jawa Timur untuk menyampaikan pesan-pesan penting mengenai hukum, keselamatan, dan cara-cara untuk mencegah tindak kejahatan, dengan cara yang lebih personal dan mudah diakses oleh masyarakat.

Akun Instagram @HumasPoldaJatim memiliki peran yang sangat signifikan dalam upaya kepolisian untuk membangun komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Sebagai salah satu sarana yang digunakan oleh Polda Jawa Timur untuk memberikan informasi dan menjalin interaksi, akun ini bukan hanya sekadar media untuk menyampaikan berita atau pengumuman resmi, tetapi juga berfungsi sebagai platform yang mempererat hubungan antara kepolisian dan publik. Di era digital saat ini, media sosial berperan sebagai sarana yang sangat efektif untuk menciptakan komunikasi dua arah, di mana masyarakat dapat lebih mudah memperoleh informasi terkini tentang kegiatan dan program yang dijalankan oleh kepolisian.

Salah satu strategi yang diterapkan oleh @HumasPoldaJatim adalah dengan

membagikan berbagai cerita kemanusiaan dan program sosial yang dilakukan oleh Polri di Jawa Timur. Program-program ini mencakup berbagai kegiatan sosial yang berdampak langsung kepada masyarakat, seperti pembagian bantuan kepada korban bencana alam, penyuluhan tentang keselamatan berlalu lintas, serta kegiatan bakti sosial lainnya. Pembagian bantuan kepada masyarakat yang terdampak bencana alam menjadi salah satu contoh nyata dari perhatian dan kepedulian Polri terhadap nasib masyarakat yang sedang mengalami kesulitan. Melalui media sosial, informasi mengenai kegiatan tersebut dapat tersebar luas dengan cepat dan dapat dilihat oleh masyarakat, baik yang langsung terdampak maupun yang ingin terlibat dalam aksi kemanusiaan tersebut.

Polda Jawa Timur juga seringkali mengadakan penyuluhan mengenai keselamatan berlalu lintas, sebuah topik yang sangat relevan dengan kondisi jalan raya yang sering kali dipenuhi dengan kecelakaan lalu lintas (Arief & Saputra, 2019). Melalui akun Instagram ini, Polda Jatim memberikan edukasi mengenai pentingnya kesadaran berlalu lintas yang aman dan tertib. Dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan visual yang menarik, program penyuluhan ini dapat menjangkau berbagai lapisan masyarakat, mulai dari remaja hingga orang dewasa, sehingga memberikan efek yang

positif dalam meningkatkan kesadaran berlalu lintas yang lebih baik (Khairunisa, 2023).

Program-program sosial ini secara transparan dan terbuka di media sosial, Polda Jawa Timur tidak hanya membangun citra positif, tetapi juga menciptakan kedekatan dan rasa saling percaya antara pihak kepolisian dan masyarakat. Ketika masyarakat melihat bahwa kepolisian berperan aktif dalam membantu mereka, baik melalui bantuan langsung maupun melalui penyuluhan yang bermanfaat, mereka akan merasa lebih nyaman dan terbuka untuk bekerjasama dengan pihak kepolisian. Kepercayaan publik yang tinggi terhadap kepolisian sangat penting dalam menciptakan situasi yang aman dan kondusif di masyarakat. Masyarakat yang percaya pada kepolisian akan lebih cenderung untuk melaporkan tindak kejahatan atau memberikan informasi yang berguna untuk kepentingan keamanan bersama.

Selain itu, dengan adanya akun Instagram Polda Jawa Timur, masyarakat juga diberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan masukan kepada pihak kepolisian. Hal ini menciptakan komunikasi dua arah yang lebih efektif dan responsif, di mana setiap masalah yang dihadapi masyarakat dapat diidentifikasi dan diatasi dengan cepat. Melalui kolom komentar atau pesan langsung, masyarakat

dapat menyampaikan masalah yang mereka hadapi, sementara pihak kepolisian dapat memberikan penjelasan atau solusi terkait masalah tersebut. Komunikasi yang terbuka Hal ini memiliki peran penting dalam membangun hubungan yang lebih harmonis antara kepolisian dan masyarakat, sekaligus mendorong peningkatan partisipasi publik dalam menjaga keamanan dan ketertiban.

Fungsi media sosial, terutama Instagram, dalam mempererat hubungan antara kepolisian dan masyarakat semakin menjadi hal yang tidak bisa diabaikan. Dalam konteks ini, akun @HumasPoldaJatim tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk mempererat hubungan sosial dan emosional antara kepolisian dengan masyarakat. Program-program sosial yang dibagikan melalui media sosial ini menjadi bentuk nyata dari peran aktif Polda Jawa Timur dalam menjaga kedekatan dengan masyarakat, serta menunjukkan komitmen mereka dalam menciptakan lingkungan yang aman, nyaman, dan penuh perhatian terhadap kebutuhan Masyarakat (Adikara, 2022).

Interaksi melalui media sosial, @HumasPoldaJatim akan terus menjadi jembatan penting yang menghubungkan pihak kepolisian dengan masyarakat. Keberhasilan program sosial yang dilakukan Polda Jawa Timur dalam meningkatkan citra positif dan hubungan

baik dengan masyarakat tidak terlepas dari peran aktif media sosial dalam menyebarkan informasi dengan metode yang mudah dijangkau dan dipahami oleh masyarakat secara luas. Oleh karena itu, penggunaan akun Instagram ini menjadi salah satu alat yang sangat efektif dalam memperkuat hubungan antara Polda Jawa Timur dan publik, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap peran kepolisian dalam kehidupan sosial mereka.

Pengelolaan akun Instagram @HumasPoldaJatim juga melibatkan upaya untuk memastikan bahwa konten yang dibagikan tidak hanya relevan, tetapi juga menarik dan kreatif. Polda Jawa Timur memahami bahwa media sosial adalah tempat di mana konten yang menarik dan mudah dibagikan memiliki potensi untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Oleh karena itu, mereka secara aktif menciptakan konten yang mengedukasi sekaligus menghibur, seperti video infografis, kuis interaktif, dan gambar visual yang menarik perhatian. Dengan cara ini, masyarakat tidak hanya menerima informasi yang bermanfaat, tetapi juga merasa terlibat dan termotivasi untuk berpartisipasi dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak kepolisian. Dalam hal transparansi, akun Instagram @HumasPoldaJatim juga sangat efektif dalam memfasilitasi pengawasan publik terhadap aktivitas kepolisian. Setiap

kegiatan atau operasi yang dilakukan oleh Polri dilaporkan secara terbuka, termasuk informasi mengenai hasil operasi atau pencapaian yang telah diraih (Helianthusonfri, 2019). Hal ini memudahkan masyarakat untuk melihat secara langsung apa yang telah dilakukan oleh kepolisian dalam upaya menjaga keamanan dan ketertiban. Selain itu, informasi terkait kebijakan dan perubahan peraturan juga dapat disampaikan dengan cepat melalui platform ini, memastikan bahwa masyarakat selalu mendapat informasi yang terbaru dan akurat (Firdaus & Prayitno, 2024).

Secara keseluruhan, pengelolaan akun Instagram @HumasPoldaJatim sangat mendukung tugas-tugas kepolisian daerah Jawa Timur dalam menciptakan keamanan, ketertiban, dan kesejahteraan masyarakat. Melalui komunikasi yang terbuka dan transparan, serta keterlibatan aktif dengan masyarakat, Polda Jawa Timur dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan publik, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mengurangi kesalahpahaman yang dapat timbul terkait tugas dan fungsi kepolisian.

Penutup

Penelitian ini menganalisis pengelolaan akun Instagram @humaspoldajatim dalam mendukung komunikasi Kepolisian Daerah Jawa Timur

dengan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun ini mengoptimalkan beberapa aspek strategi komunikasi digital. Dari segi konten, desain yang menarik dan profesional menyesuaikan karakteristik audiens serta mendukung tujuan Polri Peduli untuk membangun citra positif. Konten yang diunggah meliputi kegiatan sosial, infografis, dan video edukasi untuk meningkatkan kesadaran hukum masyarakat. Interaksi dua arah melalui komentar, like, dan fitur lainnya membangun komunitas yang aktif dan meningkatkan partisipasi publik. Kustomisasi akun, termasuk bio yang jelas dan informasi yang mudah diakses, juga mendukung komunikasi efektif. Fitur interaktif seperti komentar, pesan langsung, dan live streaming memperkuat transparansi dan kepercayaan publik terhadap kepolisian. Akun ini juga membangun kedekatan emosional dengan masyarakat melalui cerita kemanusiaan dan program sosial. Meskipun efektif, diperlukan pembaruan desain konten yang lebih inovatif dan penambahan informasi spesifik seperti nomor kontak layanan pengaduan agar masyarakat lebih mudah mengakses layanan kepolisian. Secara keseluruhan, Instagram @humaspoldajatim terbukti efektif dalam meningkatkan transparansi, edukasi hukum, dan interaksi dengan publik.

Saran untuk penelitian selanjutnya meliputi perbandingan penggunaan media sosial oleh kepolisian di wilayah lain untuk melihat perbedaan strategi komunikasi, serta analisis dampak jangka panjang penggunaan Instagram terhadap citra dan kepercayaan masyarakat. Penelitian juga disarankan untuk menyertakan analisis sentimen masyarakat terhadap konten yang dipublikasikan untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi. Bagi instansi yang ingin menggunakan Instagram sebagai sarana komunikasi publik, disarankan untuk mengoptimalkan fitur seperti stories, IGTV, dan live streaming untuk interaksi lebih personal. Konten harus bervariasi, meliputi edukasi, informasi, dan hiburan, disesuaikan dengan audiens dan tujuan komunikasi. Pengelolaan akun perlu melibatkan tim dengan keterampilan desain grafis, penulisan konten, dan manajemen media sosial untuk konsistensi kualitas. Penggunaan analitik media sosial juga penting untuk memantau efektivitas konten dan melakukan penyesuaian. Selain itu, instansi harus mendorong keterlibatan masyarakat dengan menyediakan ruang feedback dan merespons komentar secara cepat dan sopan.

Daftar Pustaka

Abiel, Y., & Engel, M. M. (2021). Promosi Perpustakaan Melalui Media Sosial: Hubungan Antara Variasi Konten Instagram Dan Keterlibatan

Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya. *Journal Of Documentation And Information Science*, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.33505/Jodis.V5i2.183>

Adikara, G. J. (2022). Framing Of Local Media In The Management Issues Of Sultan Ground And Pakualaman Ground In Yogyakarta. *Journal Of Social Studies (Jss)*, 18(1), 81–100. <https://doi.org/10.21831/Jss.V18i1.48945>

Agustine, M., & Prasetyawati, Y. R. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi Instagram Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Citra Dapurfit. *Profesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 5(1), 82. <https://doi.org/10.24198/Prh.V5i1.23966>

Ahyati, A. I., Rizqiyah, N., & Herlambang, Y. T. (2024). Urgensi Penguatan Etika Teknologi Sebagai Upaya Preventif Terhadap Dampak Negatif Media Sosial Youtube Shorts Bagi Siswa Sekolah Dasar. *Upgrade : Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.30812/Upgrade.V1i2.3722>

Al-Gasawneh, J. A., Al-Jabali, S., & Gharaibeh, M. K. (2021). *The Impact Of Social Media Marketing On Brand Equity: A Systematic Review*.

Ali Hakami, N., & Hosni Mahmoud, H. A. (2022). The Prediction Of Consumer Behavior From Social Media Activities. *Behavioral Sciences*, 12(8), Article 8. <https://doi.org/10.3390/Bs12080284>

Arief, N. N., & Saputra, M. A. A. (2019). Kompetensi Baru Public Relations (Pr) Pada Era Artificial Intelligence : *Jurnal Sistem Cerdas*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.37396/Jsc.V2i1.19>

- Aulia, C. M., Putri, N. K., Ypravita, S. T., & Nurmuawanah, S. (2024). Rendahnya Implementasi Nilai-Nilai Pancasila Bagi Generasi Z Dalam Bermedia Sosial. *Hakim*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.51903/Hakim.V2i1.1556>
- Bishop, S. (2021). Influencer Management Tools: Algorithmic Cultures, Brand Safety, And Bias. *Social Media + Society*, 7(1), 20563051211003066. <https://doi.org/10.1177/20563051211003066>
- Bungin, B. (2010). *Metodelogi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Pt. Raja Grafindo.
- Chen, H., Wang, C., Lu, T., Tao, B., Gao, Y., & Yan, J. (2022). The Relationship Between Physical Activity And College Students' Mobile Phone Addiction: The Chain-Based Mediating Role Of Psychological Capital And Social Adaptation. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 19(15), 9286. <https://doi.org/10.3390/Ijerph19159286>
- Hasna, N. N. (2024). Perspektif Mahasiswa Terkait Efektivitas Komunikasi Politik Melalui Media Sosial. *De Cive: Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 4(10), Article 10. <https://doi.org/10.56393/Decive.V4i10.2490>
- Helianthusonfri, J. (2019). *Belajar Social Media Marketing*. Elex Media Komputindo.
- Hia, N., Sihombing, M. U. S., & Simamora, N. (2020). Strategi Komunikasi Public Relations Dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesnos)*, 2(2), Article 2. <http://E-Journal.Sari-Mutiara.Ac.Id/Index.Php/Tekesnos/Article/View/1688>
- Khairunisa, K. K. (2023). *Analisis Digital Public Relations Startup Ruang Saling Silang Untuk Membangun Brand Awareness Di Masyarakat* [Thesis]. <https://repository.uksw.edu/handle/123456789/29293>
- Kurnia, D., Patrianti, T., Syahputra, Y. R., Rifqi, M., & Bagas, M. A. (2024). Peran Humas Pemerintah Kota Batam Dalam Penanganan Kasus Rempang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.31004/Innovative.V4i1.8385>
- Taryana, A. (2023). Peran Humas, Media Digital, Dan Manajemen Opini Publik Di Pertamina Internasional Ep. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.54082/Jupin.173>
- Zaini, F., Sari, J. W., & Hasan, F. N. (2023). Analysis Of Public Sentiment Related To The Failure Of Indonesia To Host U-20 Using Multinomial Naïve Bayes Classifier. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 4(6), Article 6. <https://doi.org/10.52436/1.Jutif.2023.4.6.1209>