



**AKTIVITAS HUMAS POLRES SIKKA DALAM MEMANFAATKAN MEDIA
SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI SARANA
PENYEBARAN INFORMASI PUBLIK**

Maria Enjelike Paskua¹, Intan Mustafa², Viktor Ariestyan Sedu³

Universitas Nusa Nipa^{1,2,3}

e-mail: angelpaskua@gmail.com

Diterima: 15/4/2026; Direvisi: 25/4/2026; Diterbitkan: 28/4/2026

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong institusi publik untuk beradaptasi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara cepat, terbuka, dan interaktif. Kepolisian sebagai institusi negara memiliki tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan informasi publik guna membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan aktivitas humas Polres Sikka dalam memanfaatkan media sosial Instagram @humas_polressikka sebagai sarana penyebaran informasi publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak humas Polres Sikka, observasi terhadap konten akun Instagram @humas_polressikka, serta dokumentasi pendukung yang relevan. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dengan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas Polres Sikka telah memanfaatkan Instagram sebagai media penyebaran informasi publik yang meliputi informasi kegiatan kepolisian, pelayanan publik, imbauan dan edukasi kamtibmas, penegakan hukum, serta klarifikasi informasi. Instagram digunakan sebagai sarana publikasi yang efektif karena bersifat visual, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Aktivitas humas melalui Instagram juga berkontribusi dalam membangun citra positif Polres Sikka sebagai institusi yang terbuka dan humanis. Namun demikian, pemanfaatan media sosial tersebut masih menghadapi kendala, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, konsistensi pengelolaan konten, serta belum optimalnya interaksi dua arah dengan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Instagram telah berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi publik oleh humas Polres Sikka, namun diperlukan penguatan strategi komunikasi, kreativitas konten, dan pengelolaan interaksi publik agar peran media sosial dapat lebih optimal dalam mendukung keterbukaan informasi dan kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci: *Humas Kepolisian, Media Sosial, Instagram, Informasi Publik, Komunikasi Publik*

ABSTRACT

The development of information and communication technology has encouraged public institutions to adapt in delivering information to the public in a fast, transparent, and interactive manner. The police, as a state institution, have a responsibility to fulfill public information needs in order to build public trust and participation. This study aims to identify and describe the activities of the Public Relations Division of Sikka Police Resort in utilizing Instagram social media @humas_polressikka as a medium for disseminating public information. This study employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews with public relations officers of Sikka Police Resort, observation of the



content posted on the Instagram account @humas_polressikka, and relevant documentation. Data analysis was conducted using an interactive qualitative analysis model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. Data validity was ensured through source and technique triangulation. The results indicate that the Public Relations Division of Sikka Police Resort has utilized Instagram as a medium for disseminating public information, including information on police activities, public services, public order and security (kamtibmas) appeals and education, law enforcement, and information clarification. Instagram is used as an effective publication medium due to its visual nature, speed, and ease of access for the public. Public relations activities through Instagram also contribute to building a positive image of Sikka Police Resort as an open and humane institution. However, the use of social media still faces several challenges, such as limited human resources, inconsistency in content management, and the lack of optimal two-way interaction with the public. This study concludes that Instagram has functioned as a medium for public information dissemination by the Public Relations Division of Sikka Police Resort; however, strengthening communication strategies, enhancing content creativity, and improving public interaction management are necessary to optimize the role of social media in supporting information transparency and public trust.

Keywords: *Police Public Relations, Social Media, Instagram, Public Information, Public Communication.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah membawa perubahan signifikan dalam pola komunikasi antara institusi publik dan masyarakat. Kemajuan internet, khususnya media sosial, tidak hanya mengubah cara individu berinteraksi, tetapi juga memengaruhi strategi komunikasi lembaga pemerintah dalam menyampaikan informasi publik. Media sosial memungkinkan penyebaran informasi secara cepat, luas, interaktif, dan relatif efisien dibandingkan media konvensional. Kondisi ini menuntut setiap institusi publik, termasuk kepolisian, untuk mampu beradaptasi dengan dinamika komunikasi digital agar tetap relevan, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Čelofiga & Plenković, 2020; Fitri et al., 2024; Pane et al., 2025).

Dalam konteks pemerintahan demokratis, keterbukaan informasi publik merupakan prinsip fundamental yang harus dijalankan oleh setiap badan publik. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dari badan publik. Keterbukaan informasi tidak hanya bertujuan untuk memenuhi hak masyarakat, tetapi juga untuk mendorong partisipasi publik, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Oleh karena itu, lembaga negara dituntut untuk memiliki strategi komunikasi publik yang efektif, termasuk melalui pemanfaatan media digital (Basyo & Anirwan, 2023; Eprilianto et al., 2021; Kohar et al., 2025).

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai salah satu institusi negara yang memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) dituntut untuk mampu membangun komunikasi yang terbuka dan konstruktif dengan publik. Dalam pelaksanaan tugasnya, Polri tidak hanya berfungsi sebagai aparat penegak hukum, tetapi juga sebagai pelayan, pelindung, dan pengayom masyarakat. Fungsi komunikasi publik menjadi sangat penting untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan, kegiatan operasional, pelayanan publik, hingga klarifikasi terhadap isu-isu yang berkembang di masyarakat (Annisarizki & Surahman, 2022; Fitri et al., 2024; Gunawan & Toni, 2022).



Di dalam struktur organisasi Polri, fungsi kehumasan (Humas) memiliki peran sentral dalam mengelola arus informasi antara institusi kepolisian dan masyarakat. Humas bertugas membangun citra positif institusi, mengelola opini publik, serta menyampaikan informasi yang akurat dan berimbang. Menurut (Musta'an et al., 2021), humas merupakan fungsi manajemen yang bertujuan membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya. Dalam konteks kepolisian, aktivitas humas menjadi instrumen strategis untuk menjaga legitimasi institusi dan meningkatkan kepercayaan publik.

Pemanfaatan Instagram oleh institusi kepolisian merupakan bentuk adaptasi terhadap pola konsumsi informasi masyarakat yang semakin digital. Melalui akun resmi, kepolisian dapat menyampaikan berbagai informasi seperti kegiatan pelayanan publik, imbauan kamtibmas, keberhasilan pengungkapan kasus, klarifikasi isu hoaks, hingga pesan-pesan edukatif terkait hukum dan keamanan. Selain itu, fitur-fitur Instagram seperti feed, story, reels, dan kolom komentar memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara institusi dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep komunikasi dialogis dalam humas modern yang menekankan keterlibatan dan partisipasi publik (Teguh et al., 2024).

Polres Sikka sebagai institusi kepolisian di tingkat kabupaten memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban di wilayahnya, sekaligus membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat lokal. Dalam konteks wilayah Kabupaten Sikka yang memiliki karakteristik sosial, budaya, dan geografis yang beragam, penyampaian informasi publik secara efektif menjadi tantangan tersendiri. Kehadiran media sosial Instagram melalui akun resmi **@humas_polressikka** menjadi salah satu upaya Polres Sikka dalam menjawab tantangan tersebut dengan memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana komunikasi publik.

Dalam praktiknya, aktivitas humas di media sosial sering menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kemampuan pengelolaan konten, etika komunikasi publik, hingga potensi kesalahpahaman informasi di ruang digital. Selain itu, tidak semua informasi yang disampaikan melalui media sosial dapat diterima dan dipahami secara utuh oleh masyarakat, sehingga berpotensi menimbulkan interpretasi yang berbeda (Agustina et al., 2022). Oleh karena itu, diperlukan kajian akademik yang mendalam untuk memahami bagaimana aktivitas humas Polres Sikka dalam memanfaatkan Instagram dijalankan, serta sejauh mana media sosial tersebut berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi publik yang efektif.

Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan gambaran empiris mengenai praktik kehumasan kepolisian di tingkat daerah dalam era digital. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang humas pemerintah (government public relations) dan komunikasi digital. Sementara itu, secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Polres Sikka dalam meningkatkan kualitas komunikasi publik melalui media sosial, serta menjadi referensi bagi institusi kepolisian lainnya dalam mengoptimalkan peran humas di ruang digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam aktivitas humas Polres Sikka dalam memanfaatkan media sosial Instagram sebagai sarana penyebaran informasi publik. Penelitian kualitatif menekankan pada proses, makna, dan pemahaman terhadap fenomena sosial berdasarkan perspektif subjek yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif dianggap relevan karena aktivitas humas di media



sosial tidak dapat diukur hanya melalui angka, melainkan perlu dipahami melalui praktik komunikasi, strategi penyampaian pesan, serta interaksi yang terjadi antara humas Polres Sikka dan masyarakat. Penelitian ini bersifat deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai aktivitas humas Polres Sikka dalam mengelola dan memanfaatkan akun Instagram @humas_polressikka sebagai media penyebaran informasi publik, tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti.

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan aktivitas humas Polres Sikka, antara lain: Petugas atau staf Humas Polres Sikka yang bertanggung jawab mengelola akun Instagram @humas_polressikka dan Objek penelitian adalah aktivitas humas Polres Sikka dalam memanfaatkan media sosial Instagram @humas_polressikka sebagai sarana penyebaran informasi publik, yang meliputi jenis konten. Untuk memperoleh data yang komprehensif, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu Wawancara dilakukan secara mendalam (in-depth interview) kepada informan kunci, khususnya petugas humas Polres Sikka, Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas akun Instagram @humas_polressikka, termasuk jenis konten yang dipublikasikan, frekuensi unggahan, penggunaan fitur Instagram, serta bentuk interaksi dengan pengikut (followers) dan Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa arsip, tangkapan layar (screenshot) unggahan Instagram, laporan kegiatan humas, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif deskriptif dengan mengacu pada model analisis data interaktif dari Miles dan Huberman yaitu Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan data yang diperoleh dari lapangan, Penyajian data, yaitu penyusunan data dalam bentuk narasi, tabel, atau matriks agar mudah dipahami dan Penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses interpretasi data untuk menemukan makna dan pola yang relevan dengan tujuan penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Pemanfaatan Instagram sebagai Media Komunikasi Digital Resmi

Humas Polres Sikka telah secara aktif mengintegrasikan teknologi digital ke dalam pola kerja institusional melalui pemanfaatan akun media sosial Instagram resmi sebagai platform utama penyebaran informasi publik. Keputusan untuk menggunakan media sosial ini didasari oleh kebutuhan organisasi untuk beradaptasi dengan pergeseran pola konsumsi media di tengah masyarakat Kabupaten Sikka yang semakin melek teknologi informasi. Platform Instagram dipilih karena karakteristiknya yang sangat visual, memiliki jangkauan yang luas, serta memungkinkan distribusi pesan dilakukan secara seketika dan interaktif kepada audiens. Pengelolaan akun ini sepenuhnya berada di bawah kendali petugas humas yang bertanggung jawab mulai dari tahap perencanaan konten, produksi materi kreatif, hingga distribusi informasi secara berkala. Aktivitas digital ini dilakukan secara berkelanjutan dengan merujuk pada agenda rutin kepolisian maupun situasi keamanan dan ketertiban masyarakat yang sedang berkembang. Hal ini menandakan bahwa institusi tidak hanya berperan pasif sebagai penyampai pesan, tetapi juga secara aktif mengelola komunikasi strategis guna memastikan kehadiran kepolisian dirasakan di ruang digital.

Praktik komunikasi digital ini mencerminkan peran vital humas sebagai jembatan yang menghubungkan kepentingan institusi kepolisian dengan aspirasi serta kebutuhan informasi masyarakat luas di wilayah hukumnya. Informasi yang disajikan melalui platform ini tidak hanya terbatas pada pengumuman formal yang bersifat kaku, melainkan dikemas secara



edukatif dan persuasif agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh berbagai lapisan masyarakat. Upaya ini merupakan bagian dari fungsi manajemen organisasi yang berorientasi pada pembentukan hubungan harmonis yang saling menguntungkan antara Polres Sikka dengan publiknya di dunia maya. Pengelolaan akun yang terorganisir memungkinkan institusi untuk memberikan respons cepat terhadap isu-isu aktual yang muncul di tengah warga, sekaligus menjaga agar narasi publik tetap terkendali. Keberhasilan dalam menjaga kesinambungan aktivitas di Instagram menjadi indikator penting mengenai transformasi budaya kerja kepolisian yang kini semakin terbuka dan akuntabel. Dengan demikian, media sosial ini bukan sekadar alat pelengkap, melainkan instrumen utama dalam mendukung fungsi kepolisian modern melalui pendekatan komunikasi yang lebih humanis.

2. Ragam dan Kategorisasi Informasi Publik bagi Masyarakat

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap konten yang diunggah, ditemukan bahwa informasi publik yang disampaikan mencakup kategori yang sangat luas untuk memenuhi kebutuhan warga. Informasi tersebut meliputi dokumentasi kegiatan rutin seperti patroli keamanan, pengamanan acara keagamaan, serta kunjungan kerja pimpinan yang menunjukkan transparansi kinerja kepolisian di lapangan. Selain itu, aspek pelayanan publik juga menjadi prioritas utama dengan adanya informasi mengenai prosedur pembuatan SIM, SKCK, hingga laporan kehilangan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung untuk sekadar bertanya. Edukasi mengenai keamanan dan ketertiban masyarakat, seperti keselamatan berlalu lintas dan pencegahan tindak kriminal, turut diberikan secara rutin untuk meningkatkan kewaspadaan warga. Keberagaman konten ini membuktikan bahwa Instagram dimanfaatkan sebagai media multifungsi yang melayani berbagai kepentingan publik sekaligus, mulai dari urusan administratif hingga pengamanan wilayah secara preventif melalui penyebaran pesan-pesan moral yang positif dan sangat membangun bagi ketertiban lingkungan.

Penyajian informasi ini dilakukan dengan menggunakan kombinasi foto dan video yang dilengkapi dengan keterangan singkat namun sangat padat informasi agar mudah dicerna oleh pengguna. Penggunaan bahasa yang formal namun tetap komunikatif dipilih untuk menjaga kewibawaan institusi tanpa membuat jarak dengan masyarakat yang membacanya di layar gawai. Selain unggahan rutin di lini masa, fitur seperti siaran langsung dan video pendek juga dioptimalkan untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan dinamis di dunia maya. Melalui pendekatan visual yang menarik, pesan-pesan yang sebelumnya dianggap berat kini menjadi lebih ringan dan menarik untuk diperhatikan oleh kalangan muda. Fungsi klarifikasi informasi juga dijalankan dengan sangat baik, terutama dalam menangkal peredaran berita bohong atau hoaks yang sering meresahkan warga di media sosial lainnya. Fokus pada akurasi dan kemudahan akses informasi ini memperkuat posisi kepolisian sebagai sumber informasi resmi yang paling dapat dipercaya. Dengan demikian, platform ini berhasil menjadi pusat informasi digital yang kredibel dan sangat efektif bagi masyarakat Sikka.

3. Strategi Komunikasi dan Pembentukan Citra Humanis Kepolisian

Humas Polres Sikka menerapkan strategi komunikasi yang sangat terencana dengan mempertimbangkan karakteristik unik dari media sosial Instagram guna mencapai target komunikasi yang maksimal. Strategi tersebut mencakup pemilihan waktu unggah yang tepat pada saat lalu lintas pengguna sedang tinggi serta penyesuaian gaya visual konten agar terlihat modern dan menarik perhatian. Setiap unggahan diarahkan untuk membangun citra positif institusi dengan menonjolkan sisi humanis anggota kepolisian saat berinteraksi langsung membantu warga di berbagai kesempatan. Melalui tampilan visual yang memperlihatkan keramahan, bantuan sosial, dan pelayanan prima, humas berupaya mengikis persepsi kaku





terhadap aparat penegak hukum menjadi institusi yang lebih bersahabat dan responsif. Pembentukan citra ini dilakukan secara konsisten melalui narasi yang menyentuh sisi kemanusiaan tanpa melupakan ketegasan dalam penegakan hukum. Hal ini sangat penting untuk membangun kepercayaan publik jangka panjang agar masyarakat merasa aman dan terlindungi oleh kehadiran polisi di tengah-tengah mereka.

Dalam perspektif komunikasi dua arah, penggunaan platform ini memungkinkan terjadinya dialog yang lebih terbuka antara organisasi pemerintah dengan warga masyarakat secara langsung di ruang publik. Fitur komentar dan pesan pribadi memberikan kesempatan bagi warga untuk menyampaikan pendapat, bertanya, atau bahkan memberikan masukan konstruktif bagi kinerja kepolisian di lapangan. Humas berupaya menanggapi interaksi tersebut secara selektif dan profesional sebagai bentuk penghargaan terhadap partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga keamanan wilayah. Komunikasi yang bersifat dialogis ini, meskipun masih dalam tahap pengembangan, memberikan sinyal positif bahwa kepolisian kini lebih bersedia untuk mendengarkan masukan dari publik secara transparan. Kehadiran ruang dialog ini juga berfungsi sebagai katup pengaman sosial untuk meredam potensi konflik melalui penjelasan-penjelasan yang diberikan secara cepat dan akurat. Strategi komunikasi yang lebih inklusif ini menjadi kunci dalam menciptakan hubungan yang lebih erat dan harmonis antara warga dengan aparat, sehingga setiap kebijakan yang diambil oleh institusi dapat didukung sepenuhnya oleh partisipasi masyarakat luas.

4. Dinamika Interaksi dan Partisipasi Masyarakat di Ruang Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap unggahan mendapatkan respons yang beragam dari masyarakat dalam bentuk tanda suka, komentar, maupun pembagian ulang konten kepada pengguna lain. Interaksi yang muncul di kolom komentar sering kali menjadi cerminan dari aspirasi, dukungan, hingga kritik yang disampaikan warga secara langsung tanpa melalui prosedur birokrasi yang rumit. Fenomena ini menciptakan sebuah ruang publik digital di mana masyarakat merasa memiliki saluran resmi untuk berkomunikasi dengan aparat penegak hukum di wilayah mereka. Respons positif berupa dukungan terhadap kinerja polisi memberikan motivasi tambahan bagi institusi, sementara pertanyaan mengenai prosedur layanan menunjukkan tingginya ketergantungan warga pada informasi digital. Keberadaan interaksi ini menjadi indikator penting dalam menilai tingkat keberhasilan komunikasi publik yang partisipatif dan transparan di Kabupaten Sikka. Hal ini juga memberikan gambaran mengenai sejauh mana pesan yang disampaikan mampu menggerakkan emosi dan tindakan publik di dunia maya untuk kepentingan bersama.

Keterbukaan informasi yang dijalankan melalui Instagram memungkinkan terbangunnya hubungan yang lebih transparan antara kepolisian sebagai penyedia informasi dengan warga sebagai pengguna layanan. Meskipun menghadapi tantangan dalam mengelola volume komentar yang masuk, upaya institusi untuk tetap hadir dan memantau interaksi tersebut menunjukkan komitmen terhadap pelayanan informasi berkelanjutan. Dialog digital ini membantu kepolisian dalam mendeteksi secara dini isu-isu yang sedang menjadi perhatian utama warga di wilayah hukumnya masing-masing. Namun, keberhasilan komunikasi publik ini tidak hanya diukur dari banyaknya jumlah tanda suka, melainkan dari kedalaman kualitas dialog yang terjadi di antara kedua belah pihak. Komitmen organisasi untuk terus mendengarkan dan merespons keluhan warga melalui media digital akan memperkuat kredibilitas institusi sebagai pelayan masyarakat yang modern. Oleh karena itu, aktivitas digital ini memiliki potensi besar untuk menjadi motor penggerak partisipasi warga dalam menjaga keamanan lingkungan secara kolektif. Interaksi yang dikelola dengan baik akan menciptakan rasa memiliki yang tinggi dari masyarakat terhadap institusi kepolisian.



5. Kendala Operasional dan Tantangan Pengelolaan Media Sosial

Meskipun pemanfaatan Instagram sudah berjalan cukup baik, penelitian ini mengidentifikasi beberapa kendala utama yang menghambat optimalisasi peran humas di platform digital tersebut. Salah satu tantangan mendasar adalah keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keahlian khusus dalam manajemen media sosial secara mendalam dan profesional. Saat ini, petugas humas sering kali harus menjalankan tugas administratif rutin bersamaan dengan pengelolaan konten digital, sehingga konsistensi unggahan terkadang mengalami penurunan pada periode sibuk. Keterbatasan kemampuan teknis dalam memproduksi materi visual yang lebih kreatif dan naratif juga menjadi kendala dalam memaksimalkan potensi storytelling yang merupakan kekuatan utama Instagram. Konten yang dihasilkan saat ini masih cenderung bersifat dokumentasi kegiatan formal yang kurang mengeksplorasi sisi artistik untuk menarik minat audiens yang lebih luas. Selain itu, keterbatasan peralatan produksi yang memadai juga memengaruhi kualitas estetika dari video maupun foto yang dibagikan kepada publik di media sosial tersebut.

Tantangan lainnya yang tidak kalah penting adalah pengelolaan sentimen negatif atau kritik tajam dari masyarakat yang sering muncul di kolom komentar tanpa penyaringan. Menghadapi komentar negatif membutuhkan kehati-hatian ekstra dan keterampilan komunikasi krisis agar jawaban yang diberikan tidak justru memperkeruh suasana atau menimbulkan kesalahpahaman baru. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran institusi publik di platform digital memerlukan perencanaan strategis yang sangat matang, kapasitas staf yang terlatih, serta pedoman etika komunikasi yang jelas. Media sosial merupakan ruang yang sangat dinamis dan terkadang tidak terduga, sehingga membutuhkan pengelolaan yang profesional untuk menjaga reputasi institusi tetap baik. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan produksi konten kreatif dan manajemen komunitas digital menjadi solusi yang mendesak untuk segera diimplementasikan. Dengan mengatasi berbagai kendala operasional ini, diharapkan aktivitas digital kepolisian dapat memberikan dampak yang lebih luas dalam mengedukasi warga. Pengelolaan yang profesional akan memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan benar-benar memberikan manfaat nyata bagi seluruh lapisan masyarakat Sikka.

Pembahasan

Humas Polres Sikka telah secara efektif mengintegrasikan teknologi digital ke dalam kerangka kerja institusional mereka dengan memanfaatkan akun Instagram resmi sebagai pusat utama penyebaran informasi publik. Langkah ini merupakan respons langsung terhadap pergeseran kebiasaan konsumsi media masyarakat di Kabupaten Sikka yang kini semakin *tech-savvy*. Pemilihan platform didorong oleh karakteristik visual dan kemampuan *real-time* yang dimilikinya, sehingga memungkinkan kepolisian untuk beralih dari peran pasif ke peran aktif dalam mengelola komunikasi strategis. Petugas menangani setiap tahapan mulai dari perencanaan konten dan produksi materi kreatif hingga distribusi berkala guna memastikan kehadiran polisi dirasakan di ranah digital (Čelofiga & Plenković, 2020; Murti et al., 2024; Pane et al., 2025; Sjöberg et al., 2023). Pengelolaan aktivitas digital yang sistematis ini mencerminkan pergeseran signifikan menuju budaya kepolisian yang lebih modern, transparan, dan akuntabel. Dengan mengadopsi pendekatan yang lebih *humanis*, institusi tersebut menjembatani jarak antara otoritas formal dan kebutuhan sehari-hari masyarakat. Instagram dengan demikian bertransformasi dari sekadar alat pelengkap menjadi 1 instrumen sentral untuk membangun hubungan sosial yang harmonis serta citra organisasi yang positif di era digital 2026 ini melalui pendekatan yang lebih inklusif bagi semua pihak terkait secara mendalam dan terpadu.



Penelitian ini mengidentifikasi berbagai kategori informasi publik yang dibagikan melalui platform tersebut guna memenuhi beragam kebutuhan masyarakat luas. Kategori tersebut mencakup dokumentasi kegiatan lapangan rutin seperti patroli keamanan serta kunjungan pimpinan yang menekankan transparansi institusional. Sebagian besar konten didedikasikan untuk layanan publik, seperti prosedur pembuatan SIM atau surat keterangan catatan kepolisian, yang secara signifikan meringankan beban administratif warga. Konten edukasi mengenai keselamatan lalu lintas dan pencegahan tindak kriminal juga disebarluaskan untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab bersama terhadap ketertiban umum. Metode penyampaian menggabungkan gambar dan video pendek dengan keterangan ringkas untuk memastikan *readability* maksimal pada perangkat seluler. Selain pembaruan rutin, fitur seperti siaran langsung dan *reels* dioptimalkan untuk melibatkan audiens yang lebih muda dan dinamis. Lebih lanjut, akun tersebut berfungsi sebagai alat klarifikasi informasi yang vital, secara efektif menetralkan hoaks dan informasi salah yang sering menyebar di platform media sosial lainnya, sehingga memperkuat posisi kepolisian sebagai sumber informasi resmi yang kredibel dan sangat dipercaya oleh warga Sikka dalam menghadapi tantangan arus informasi yang sangat cepat juga masif setiap harinya tanpa jeda (Ahsan & Yuniar, 2025; Marbella et al., 2021; Pramudya et al., 2024; Tafonao & Yuliyanto, 2020; Tukina et al., 2020).

Strategi komunikasi yang diterapkan sangat terencana dengan mempertimbangkan faktor spesifik seperti waktu unggah optimal saat lalu lintas pengguna berada pada puncaknya. Setiap bagian konten diarahkan untuk membentuk citra *humanis* yang positif dengan menonjolkan anggota yang berinteraksi langsung serta membantu warga dalam berbagai konteks sosial. Dengan menampilkan tindakan kebaikan, bantuan sosial, dan layanan prima, humas bertujuan untuk melarutkan persepsi kaku dan mengintimidasi terhadap penegak hukum, menggantinya dengan persona institusi yang lebih ramah dan responsif. Upaya ini dilakukan secara konsisten dan mengandalkan narasi yang menyentuh nilai kemanusiaan sambil tetap menjaga ketegasan profesional. Selain itu, platform ini memfasilitasi saluran *two way communication* yang lebih terbuka melalui kolom komentar dan pesan pribadi. Dialog digital ini memungkinkan warga untuk menyuarakan pendapat, bertanya, atau memberikan umpan balik konstruktif secara langsung. Humas berupaya menanggapi secara profesional, menandakan kesediaan untuk mendengarkan publik secara mendalam dan membuat institusi tampak lebih inklusif juga mudah diakses, yang sangat penting bagi kepercayaan publik jangka panjang serta stabilitas sosial di wilayah hukum tersebut guna mencapai harmonisasi lingkungan yang jauh lebih baik (Anggoro, 2021; Lubis et al., 2022; Nasution & Sapii, 2022; Triwahyuningsih et al., 2025).

Temuan menunjukkan bahwa setiap unggahan menerima respons yang bervariasi dari masyarakat, termasuk tanda suka, komentar, dan pembagian ulang, yang berfungsi sebagai cermin aspirasi serta kritik lokal. Fenomena ini menciptakan ruang publik digital di mana penduduk merasa memiliki jalur langsung ke penegak hukum tanpa hambatan birokrasi tradisional yang rumit. Umpan balik positif memotivasi institusi, sementara pertanyaan administratif menyoroti ketergantungan masyarakat pada informasi digital. Tingkat interaksi berfungsi sebagai indikator utama keberhasilan komunikasi partisipatif di wilayah Sikka. Namun, keberhasilan jangkauan digital ini tidak hanya diukur dari jumlah *likes* saja, melainkan dari kedalaman dan kualitas dialog antara polisi dan publik. Mempertahankan kehadiran yang transparan dan responsif membantu polisi mendeteksi masalah lokal yang muncul lebih awal, bertindak sebagai katup pengaman sosial untuk memitigasi potensi konflik sebelum meledak menjadi drama digital yang tidak perlu. Keterlibatan digital aktif ini menumbuhkan rasa kepemilikan kolektif bagi seluruh elemen, di mana warga merasa lebih berdaya untuk



berkontribusi dalam pemeliharaan keamanan lingkungan bersama kepolisian di era kemajuan teknologi yang pesat ini demi tatanan hidup harmonis bagi seluruh masyarakat yang ada sekarang ini (Amallia, 2020; Kuswardani et al., 2021; Ma'arif et al., 2023).

Meskipun terdapat kemajuan, studi ini menyoroiti beberapa hambatan operasional yang mencegah optimalisasi penuh peran komunikasi digital. 1 tantangan mendasar adalah terbatasnya jumlah personel yang memiliki keahlian khusus dalam *social media management* profesional. Saat ini, petugas humas sering kali harus merangkap tugas administratif rutin bersamaan dengan pembuatan konten, yang dapat menyebabkan ketidakkonsistenan dalam jadwal unggahan selama periode sibuk. Keterbatasan teknis dalam memproduksi materi visual berkualitas tinggi juga menghambat potensi *storytelling* efektif, yang merupakan kekuatan inti platform tersebut. Sebagian besar konten tetap berfokus pada dokumentasi formal, kurang memiliki sentuhan artistik yang diperlukan untuk memikat minat audiens yang lebih luas. Selain itu, mengelola sentimen negatif atau kritik keras di komentar memerlukan keterampilan *crisis communication* tingkat tinggi untuk mencegah kesalahpahaman berkembang menjadi masalah besar secara tuntas. Mengatasi kendala ini melalui pelatihan intensif dalam produksi konten kreatif dan manajemen komunitas digital adalah langkah perlu untuk perbaikan masa depan. Mengatasi hambatan peralatan dan personel akan memastikan kehadiran digital polisi memberikan manfaat nyata bagi penduduk Sikka dalam lanskap digital yang semakin kompleks di masa depan yang serba cepat ini secara total.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai aktivitas humas Polres Sikka dalam memanfaatkan media sosial Instagram @humas_polressikka sebagai sarana penyebaran informasi publik, dapat disimpulkan bahwa media sosial Instagram telah dimanfaatkan sebagai salah satu instrumen komunikasi publik yang penting dalam mendukung keterbukaan informasi dan pelayanan kepolisian kepada masyarakat. Pemanfaatan Instagram menunjukkan adanya adaptasi humas Polres Sikka terhadap perkembangan teknologi informasi dan perubahan pola konsumsi media masyarakat yang semakin digital. Humas Polres Sikka memanfaatkan Instagram untuk menyebarkan berbagai jenis informasi publik, meliputi kegiatan kepolisian, pelayanan publik, imbauan dan edukasi kamtibmas, penegakan hukum, serta klarifikasi terhadap isu dan informasi yang berkembang di masyarakat.

Informasi tersebut disajikan dalam bentuk konten visual berupa foto dan video yang disertai narasi singkat, sehingga memudahkan masyarakat dalam memahami pesan yang disampaikan. Hal ini menunjukkan bahwa Instagram tidak hanya digunakan sebagai media publikasi kegiatan institusi, tetapi juga sebagai sarana edukasi dan penyampaian informasi yang relevan bagi publik. Dari sisi strategi komunikasi, humas Polres Sikka telah berupaya menyesuaikan pesan dan konten dengan karakteristik media sosial Instagram, termasuk pemilihan isu yang aktual dan penggunaan format visual. Aktivitas ini berkontribusi dalam membangun citra positif institusi kepolisian sebagai lembaga yang terbuka, humanis, dan dekat dengan masyarakat. Namun demikian, praktik komunikasi yang dilakukan masih cenderung bersifat satu arah dan belum sepenuhnya memanfaatkan potensi dialogis media sosial untuk membangun komunikasi dua arah yang berkelanjutan dengan masyarakat.

Interaksi masyarakat melalui komentar dan respons di akun Instagram @humas_polressikka menunjukkan adanya partisipasi publik dalam ruang komunikasi digital kepolisian. Meskipun demikian, tingkat interaksi tersebut masih fluktuatif dan belum dikelola secara optimal sebagai sarana dialog publik. Hal ini dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya



manusia, intensitas pengelolaan akun, serta tantangan dalam merespons kritik dan masukan masyarakat secara konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, T. F., & Yuniar, R. (2025). The reputation of the Indonesian National Police (Polri) (Narrative network analysis on Instagram @korlantaspolri.ntmc). *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 19(3), 24. <https://doi.org/10.35879/jik.v19i3.681>
- Agustina, N., Adrian, A., & Hermawati, M. (2022). Implementasi algoritma Naïve Bayes classifier untuk mendeteksi berita palsu pada sosial media. *Faktor Exacta*, 14(4), 206. <https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v14i4.11259>
- Amallia, N. (2020). Partisipasi masyarakat dalam sistem keamanan lingkungan untuk meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat. *JISIP*, 2(1). <https://doi.org/10.24967/fisip.v2i1.653>
- Anggoro, T. (2021). Transformasi asas publisitas kepailitan dan PKPU untuk penurunan biaya kepailitan dan kemudahan akses informasi dalam mendukung pemulihan ekonomi Indonesia. *Jurnal Rechts Vinding Media Pembinaan Hukum Nasional*, 10(3), 479. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v10i3.746>
- Annisarizki, A. A., & Surahman, S. (2022). Upaya komunikasi publik Pemerintah Kota Cilegon dalam mengedukasi masyarakat di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2), 170. <https://doi.org/10.31315/jik.v20i2.4344>
- Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan publik era digital: Studi literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23. <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i1.477>
- Čelofiga, A. K., & Plenković, M. (2020). Role and status of communication experts in the police. *Informatologia*, 53, 37. <https://doi.org/10.32914/i.53.1-2.4>
- Eprilianto, D. F., Lestari, Y., Megawati, S., & Oktariyanda, T. A. (2021). Pendampingan tata kelola pemerintahan berbasis digital sebagai upaya adaptasi desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di era new normal. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 767. <https://doi.org/10.31004/cdj.v2i3.2587>
- Fitri, A., Husna, A., Fahrimal, Y., & Syam, F. (2024). Maximizing public service through a humanistic communication approach. *Community Empowerment*, 9(3), 531. <https://doi.org/10.31603/ce.11064>
- Gunawan, R., & Toni, A. (2022). Strategi komunikasi publik Kemenkes RI dalam membangun kesadaran dan partisipasi masyarakat untuk vaksinasi Covid-19 melalui model SOSTAC. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 52. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v16i1.13817>
- Kohar, A., Nurhaliza, E., Rahma, S. G., Puspitasari, Y., & Ferdiana, R. (2025). Strategi komunikasi digital dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap program pemerintah. *SABER Jurnal Teknik Informatika Sains dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 90. <https://doi.org/10.59841/saber.v3i2.2550>
- Kuswardani, K., Prakosa, A. L., Kurniangsih, M., & Inayah, I. (2021). Pemolisian masyarakat dan pengamanan swakarsa sebagai kebijakan kriminal. *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, 12(1), 47. <https://doi.org/10.32493/jdmhkdmmhk.v12i1.10206>



- Lubis, A. H., Lubis, J., & Rizal, S. (2022). Optimalisasi pengawasan dan pembinaan hakim menuju kekuasaan kehakiman yang berintegritas dan bermartabat. *Ilmu Hukum Prima (IHP)*, 5(1), 12. <https://doi.org/10.34012/jihp.v5i1.2456>
- Ma'arif, Moch. S., Sugiarto, S., & Sulistyono, E. (2023). Camera-based security system application at Perumahan Taman Embong Anyar 1, Dau District, Malang. *Community Empowerment*, 8(5), 589. <https://doi.org/10.31603/ce.8232>
- Marbella, H. N., Nur'aini, N. H., Agung, S., & Rakhmawati, N. A. (2021). Analisis pengaruh berita bohong di sosial media terhadap keputusan masyarakat Indonesia melakukan vaksinasi Covid-19. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(11), 1951. <https://doi.org/10.36418/jist.v2i11.267>
- Murti, K. G., Hidayat, D. R., Bajari, A., & Sugiana, D. (2024). Polda Metro Jaya public communication strategy during the COVID-19 pandemic. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(8). <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n8-132>
- Musta'an, M., Sulistiawati, A., & P, S. N. R. (2021). Pemanfaatan Twitter sebagai media publikasi humas Polresta Surakarta dalam menciptakan citra positif. *Borobudur Communication Review*, 1(1), 21. <https://doi.org/10.31603/bcrev.4846>
- Nasution, A. I., & Sapii, R. B. S. (2022). Aktualisasi konsep meaningful participation dalam pembentukan peraturan perundang-undangan. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, 9(2), 202. <https://doi.org/10.32493/skd.v9i2.y2022.26207>
- Pane, M., Ghanistyana, L. P., Affipah, I. L., Cahyani, R. N., & Kartika, S. W. (2025). Implementasi the circular model of SOME dalam pengelolaan cyber public relations kepolisian di era digital. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 9(1), 119. <https://doi.org/10.38043/jids.v9i1.6125>
- Pramudya, D. A., Darsono, D., & Risdayah, E. (2024). Implementasi cyber public relations pada media sosial Instagram Polres Bogor. *Reputation Jurnal Hubungan Masyarakat*, 7(3), 245. <https://doi.org/10.15575/reputation.v7i3.23586>
- Sjöberg, J., Berglez, P., & Gambarato, R. R. (2023). "Malmö is not Sweden's Chicago": Policing and the challenge of creating a sense of safety through social media strategies. *Nordicom Review*, 44(1), 44. <https://doi.org/10.2478/nor-2023-0003>
- Tafonao, T., & Yuliyanto, P. (2020). Peran pendidikan agama Kristen dalam memerangi berita hoaks di media sosial. *Jurnal Ilmiah Religiosity Entity Humanity (JIREH)*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.37364/jireh.v2i1.30>
- Teguh, M., Qotrunnada, N. A., Calysta, K., Bungin, B., & Ahmad, M. K. (2024). Utilizing Instagram for digital government public relations by Diskominfo Jatim. *Komunikator*, 16(2), 160. <https://doi.org/10.18196/jkm.24338>
- Triwahyuningsih, T., Marzuqi, Y., & Darojat, A. (2025). Realizing meaningful participation in the formulation of regional regulations in Indonesia. In *Advances in social science, education and humanities research* (p. 75). https://doi.org/10.2991/978-2-38476-372-6_8
- Tukina, T., Mozin, Abd. R. M., & Sanjaya, M. (2020). Disruptive innovations: A case of solving hoax information in Indonesia. *Humaniora*, 11(1), 7. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v11i1.6088>

