



**AKTIVITAS HUMAS POLRES SIKKA MELALUI MEDIA SOSIAL  
@humas\_polressikka UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT**

**Claudia Ndana Ndolu<sup>1</sup>, Intan Mustafa<sup>2</sup>, Markus Kristian Retu<sup>3</sup>**

Universitas Nusa Nipa<sup>1,2,3</sup>

e-mail: [claudyasello263@gmail.com](mailto:claudyasello263@gmail.com)

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

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aktivitas humas Polres Sikka melalui media sosial @humas\_polressikka dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari personel humas Polres Sikka dan masyarakat pengguna media sosial. Analisis data dilakukan dengan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas humas Polres Sikka melalui media sosial meliputi penyebaran informasi publik, edukasi hukum, interaksi dengan masyarakat, serta klarifikasi isu. Aktivitas tersebut berkontribusi dalam membangun citra positif institusi kepolisian dan meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui transparansi informasi, kedekatan komunikasi, dan responsivitas institusi. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, tantangan pengelolaan interaksi publik, dan potensi penyebaran informasi negatif di media sosial. Penelitian ini menyimpulkan bahwa media sosial merupakan instrumen komunikasi yang strategis bagi humas kepolisian dalam membangun kepercayaan publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan strategi komunikasi digital yang terstruktur dan profesional agar aktivitas humas melalui media sosial dapat berjalan lebih efektif dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat.

**Kata kunci:** *Humas Kepolisian, Media Sosial, Kepercayaan Masyarakat, Komunikasi Publik, Polres Sikka.*

**ABSTRACT**

This study aims to analyze the public relations activities of the Sikka Police Resort (Polres Sikka) through social media @humas\_polressikka in enhancing public trust. This research employs a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of public relations officers of Polres Sikka and social media users from the community. Data analysis was conducted using an interactive model, including data reduction, data display, and conclusion drawing, while data validity was ensured through triangulation techniques. The results of the study indicate that the public relations activities of Polres Sikka through social media include dissemination of public information, legal education, interaction with the community, and issue clarification. These activities contribute to building a positive image of the police institution and increasing public trust through information transparency, communicative closeness, and institutional responsiveness. However, the study also identifies several obstacles, such as limited human resources, challenges in managing public interaction, and the potential spread of negative information on social media. This study concludes that social media is a strategic communication instrument for police public relations in building



public trust. Therefore, strengthening structured and professional digital communication strategies is necessary to ensure that public relations activities through social media can be more effective in enhancing public trust.

**Keywords:** *Police Public Relations, Social Media, Public Trust, Public Communication, Polres Sikka*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara institusi publik berinteraksi dengan masyarakat. Media sosial tidak lagi sekadar ruang interaksi personal, tetapi telah menjadi medium strategis bagi organisasi, termasuk institusi pemerintah dan aparat penegak hukum, untuk menyampaikan informasi, membangun citra, dan memperkuat hubungan dengan publik. Dalam konteks ini, fungsi hubungan masyarakat (humas) menjadi semakin penting sebagai jembatan komunikasi antara institusi dan masyarakat, terutama dalam membangun kepercayaan publik terhadap kinerja dan legitimasi lembaga (Amalia, 2020; Annisarizki & Surahman, 2022; Ru'iyah et al., 2024; Wulansari et al., 2023).

Kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penegakan hukum dan stabilitas sosial. Hubungan yang harmonis antara polisi dan masyarakat terbukti berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, legitimasi institusi, serta partisipasi masyarakat dalam menjaga keamanan. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang transparan, partisipatif, dan responsif menjadi salah satu determinan utama kepercayaan publik terhadap kepolisian (Amelia, 2025; Čelofiga & Plenković, 2020; Chairuddin et al., 2023; Fitri et al., 2024).

Selain itu, rendahnya kepercayaan publik sering kali dipengaruhi oleh pengalaman masyarakat terhadap pelayanan kepolisian, ketidakadilan hukum, serta kurangnya komunikasi yang efektif antara aparat dan warga. Dalam era digital, media sosial menjadi salah satu instrumen utama dalam strategi komunikasi humas. Media sosial memungkinkan institusi kepolisian untuk menyampaikan informasi secara cepat, interaktif, dan luas, sekaligus membuka ruang dialog dengan masyarakat. Media sosial bahkan disebut sebagai “senjata baru” bagi organisasi dalam menyebarkan informasi dan membangun relasi dengan publik (Alfredo, Amir Faisal, 2024; Koban et al., 2026; Nurani et al., 2025).

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa aktivitas komunikasi digital kepolisian melalui media sosial berkontribusi pada pembentukan citra positif institusi. Studi tentang aktivitas komunikasi digital kepolisian di media sosial menemukan bahwa pengelolaan konten, perencanaan komunikasi, dan interaksi dengan publik menjadi faktor penting dalam membangun citra positif (Adityawan et al., 2026; Alfredo Malona Barthimeus, Amir Faisal, 2024; Holipiah et al., 2024). Selain itu, strategi komunikasi humas kepolisian, baik melalui media massa maupun media digital, terbukti berperan dalam meningkatkan kepercayaan publik, terutama melalui publikasi informasi, dialog dengan masyarakat, dan kampanye edukatif. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kompetensi humas dan orientasi public relations memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian (Amelia, 2025; Fitri et al., 2024; Nurnisya et al., 2021).

Namun, tantangan yang dihadapi humas kepolisian dalam era digital semakin kompleks. Arus informasi yang cepat, munculnya berita negatif, hoaks, dan opini publik yang berkembang di media sosial dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap institusi kepolisian. Penelitian mengenai humas kepolisian di tingkat daerah menunjukkan bahwa penyebaran berita negatif di media sosial dapat memengaruhi citra institusi dan kepercayaan publik, sehingga humas dituntut untuk mampu mengelola komunikasi secara strategis (Musta'an et al., 2021;



Pramudya et al., 2024). Oleh karena itu, strategi Cyber Public Relations menjadi esensial bagi kepolisian untuk tidak hanya menyebarkan informasi positif tetapi juga untuk menanggapi isu-isu negatif secara proaktif dan membangun kepercayaan (Azhara & Sitorus, 2024; Holipiah et al., 2024).

Di sisi lain, media sosial juga memiliki potensi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas institusi, yang pada akhirnya dapat memperkuat kepercayaan publik apabila dikelola secara efektif. Dalam konteks lokal, Polres Sikka sebagai institusi kepolisian di Kabupaten Sikka menghadapi dinamika sosial yang khas, termasuk keberagaman budaya, karakteristik masyarakat, serta perkembangan teknologi informasi (Saliro et al., 2025). Kehadiran akun media sosial @humas\_polressikka menjadi salah satu bentuk adaptasi Polres Sikka terhadap tuntutan komunikasi publik di era digital. Akun ini tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi kegiatan kepolisian, tetapi juga sebagai sarana edukasi, klarifikasi isu, dan interaksi dengan masyarakat. Namun, efektivitas aktivitas humas melalui media sosial dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat belum banyak dikaji secara mendalam, khususnya pada tingkat kepolisian daerah.

Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak membahas strategi humas kepolisian secara umum, media relations, atau cyber public relations pada tingkat kepolisian nasional dan daerah besar. Sementara itu, kajian yang secara spesifik mengaitkan aktivitas humas kepolisian melalui media sosial dengan peningkatan kepercayaan masyarakat pada konteks lokal, seperti Polres Sikka, masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu diisi melalui studi empiris yang lebih kontekstual.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam aktivitas humas Polres Sikka dalam mengelola media sosial serta makna yang dibangun dalam proses komunikasi digital terhadap kepercayaan masyarakat. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali fenomena sosial secara holistik melalui perspektif subjek penelitian dalam konteks alamiah. Penelitian ini melalui data naratif yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif karena berupaya menggambarkan secara sistematis aktivitas humas Polres Sikka melalui media sosial serta implikasinya terhadap kepercayaan masyarakat tanpa melakukan manipulasi variabel. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakteristik suatu fenomena secara faktual dan akurat. Penelitian ini dilaksanakan di Polres Sikka, khususnya pada unit Humas yang mengelola akun media sosial @humas\_polressikka. Lokasi penelitian dipilih karena Polres Sikka merupakan institusi kepolisian yang aktif memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik. Objek penelitian adalah aktivitas humas Polres Sikka dalam pengelolaan media sosial, meliputi strategi komunikasi, bentuk konten, pola interaksi, dan pesan yang disampaikan kepada masyarakat. Sementara itu, subjek penelitian adalah personel humas Polres Sikka dan masyarakat pengguna media sosial yang mengikuti akun tersebut.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih karena tidak semua individu memiliki informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang komprehensif, yaitu Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan utama untuk menggali informasi terkait strategi komunikasi humas,



pengelolaan konten media sosial, dan persepsi terhadap kepercayaan masyarakat. Wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti memperoleh data yang mendalam sekaligus fleksibel. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas humas Polres Sikka dalam mengelola media sosial, termasuk jenis konten yang dipublikasikan, pola komunikasi, serta respons masyarakat terhadap konten tersebut. Observasi dilakukan secara non-partisipatif melalui analisis unggahan media sosial. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa arsip, laporan kegiatan humas, tangkapan layar (screenshot) unggahan media sosial, serta dokumen resmi Polres Sikka yang relevan dengan penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yang terdiri dari tiga tahapan: Reduksi Data, yaitu proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah. Penyajian Data, yaitu penyusunan data dalam bentuk narasi, tabel, atau matriks untuk memudahkan pemahaman dan penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, yaitu interpretasi data untuk menemukan pola, makna, dan implikasi penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

#### **1. Gambaran Umum Aktivitas Humas Polres Sikka di Media Sosial**

Humas Polres Sikka telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana utama komunikasi publik guna menyampaikan berbagai informasi strategis kepada masyarakat luas. Melalui pengelolaan akun resmi di platform Instagram, institusi ini secara rutin mempublikasikan beragam konten yang mencakup kegiatan operasional kepolisian, prosedur pelayanan publik, hingga imbauan mengenai keamanan dan ketertiban masyarakat. Penggunaan media sosial ini tidak hanya berfungsi sebagai papan pengumuman elektronik, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam membangun citra positif dan memperkuat relasi antara kepolisian dengan warga di wilayah Kabupaten Sikka. Setiap unggahan dirancang untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai tugas-tugas kepolisian, mulai dari patroli harian hingga kegiatan sosial yang menyentuh kepentingan rakyat. Dengan demikian, media sosial telah bertransformasi menjadi pusat informasi yang dinamis, memungkinkan publik untuk memantau kinerja kepolisian secara terbuka dan mendapatkan edukasi hukum yang bermanfaat bagi kehidupan sehari-hari tanpa terhalang batasan birokrasi yang kaku.

Aktivitas digital yang dilakukan oleh jajaran humas ini mencerminkan adanya perubahan paradigma dalam pola komunikasi publik pemerintahan yang kini lebih menekankan pada aspek keterbukaan dan interaksi langsung. Dengan mengadopsi model komunikasi digital, Polres Sikka berupaya mengalihkan gaya komunikasi yang dulunya bersifat satu arah menjadi model komunikasi dialogis yang lebih partisipatif bagi seluruh lapisan masyarakat. Media sosial memberikan ruang bagi warga untuk tidak hanya menjadi penerima informasi yang pasif, tetapi juga sebagai subjek yang dapat memberikan respons, apresiasi, maupun masukan secara langsung melalui fitur yang tersedia. Pendekatan strategis ini memungkinkan terciptanya hubungan yang lebih seimbang antara organisasi dan publiknya, di mana setiap informasi yang disampaikan dapat dikonfirmasi atau didiskusikan secara transparan. Pergeseran ini sangat penting untuk membangun legitimasi institusi di mata masyarakat modern yang menuntut kecepatan dan ketepatan informasi. Melalui platform digital, kepolisian berhasil menciptakan kehadiran yang lebih inklusif dan responsif terhadap dinamika isu yang berkembang di tengah warga setiap saat.





## **2. Bentuk Aktivitas Humas dalam Komunikasi Digital**

Bentuk aktivitas humas di media sosial dikelompokkan ke dalam beberapa pilar utama, di mana penyebaran informasi publik menjadi kegiatan yang paling rutin dilakukan secara terjadwal. Informasi tersebut disajikan dalam berbagai format menarik seperti infografis, video pendek, dan dokumentasi foto yang berkualitas untuk menjamin pesan dapat tersampaikan dengan jelas kepada pengguna. Fokus utama dari konten-konten tersebut adalah memberikan transparansi mengenai penanganan kasus, hasil patroli keamanan, serta panduan praktis mengenai layanan administrasi kepolisian seperti pembuatan surat izin mengemudi. Dengan menyediakan data yang akurat dan mudah diakses, kepolisian berusaha menghilangkan sekat informasi yang sering kali menimbulkan kesalahpahaman di tengah publik. Upaya transparansi ini menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kinerja nyata aparat penegak hukum di lapangan. Melalui visualisasi kerja yang konsisten, masyarakat dapat melihat secara langsung dedikasi kepolisian dalam menjaga stabilitas keamanan daerah, yang pada akhirnya akan memperkuat dukungan publik terhadap setiap kebijakan yang diambil oleh institusi tersebut.

Selain penyebaran informasi rutin, aktivitas humas juga mencakup peran edukatif melalui sosialisasi hukum dan penanganan isu-isu sensitif yang berkembang di dunia maya. Kampanye mengenai tertib berlalu lintas, pencegahan tindak kriminalitas, serta gerakan anti-hoaks menjadi materi yang sering diangkat untuk meningkatkan literasi hukum dan kesadaran digital masyarakat. Humas juga bertindak sebagai garda terdepan dalam melakukan klarifikasi terhadap rumor negatif atau berita bohong yang berpotensi merusak reputasi institusi maupun memicu kegaduhan sosial. Penanganan informasi negatif dilakukan secara cepat melalui unggahan resmi yang memuat fakta dan kronologi peristiwa secara objektif untuk meluruskan persepsi yang keliru. Interaksi aktif melalui tanggapan terhadap komentar dan pertanyaan netizen juga menjadi bentuk nyata dari penerapan komunikasi dua arah yang simetris. Hal ini menunjukkan bahwa kepolisian tidak hanya berbicara, tetapi juga bersedia mendengarkan dan menjawab keresahan warga secara profesional. Strategi ini sangat efektif dalam manajemen krisis dan pemeliharaan citra organisasi agar tetap mendapatkan kepercayaan penuh dari seluruh elemen masyarakat luas.

## **3. Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Humas Digital**

Hasil pengamatan lapangan menunjukkan bahwa aktivitas humas di media sosial memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perubahan persepsi masyarakat mengenai profil kepolisian saat ini. Sebagian besar warga memberikan penilaian positif karena merasa lebih mudah mendapatkan akses informasi yang akurat mengenai kinerja Polres Sikka tanpa harus melalui prosedur yang rumit. Masyarakat merasa lebih dihargai ketika aspirasi atau pertanyaan mereka di kolom komentar mendapatkan respons yang memadai dari admin media sosial resmi tersebut. Keterbukaan informasi ini secara perlahan mengikis stigma kaku yang selama ini melekat pada institusi kepolisian, mengubahnya menjadi sosok pelayan publik yang lebih modern dan transparan. Perasaan aman juga meningkat ketika warga melihat dokumentasi patroli dan penangkapan pelaku kejahatan yang dibagikan secara rutin, karena memberikan bukti nyata bahwa aparat benar-benar bekerja untuk melindungi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan komunikasi digital yang baik mampu membangun jembatan emosional yang kuat antara penegak hukum dan warga yang mereka ayomi.

Penilaian publik terhadap integritas dan konsistensi informasi yang disampaikan melalui akun resmi kepolisian juga menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi di kalangan pengguna media sosial. Masyarakat menganggap bahwa kehadiran polisi di ruang digital memberikan rasa kepastian hukum dan menjadi sumber rujukan utama saat menghadapi



informasi yang meragukan. Kepercayaan publik ini dibangun melalui tiga dimensi utama yang mencakup kemampuan institusi dalam menyelesaikan masalah, integritas dalam penyampaian fakta, serta niat baik dalam melayani masyarakat. Warga cenderung memberikan dukungan lebih besar kepada kepolisian ketika mereka merasa bahwa institusi tersebut jujur dan tidak menutup-nutupi informasi penting yang berkaitan dengan kepentingan umum. Keberhasilan humas dalam menunjukkan sisi humanis polisi melalui konten kegiatan sosial juga sangat membantu dalam memperkuat niat baik institusi di mata masyarakat. Dengan demikian, persepsi positif yang terbentuk bukan hanya didasarkan pada pencitraan semata, melainkan merupakan hasil dari proses komunikasi yang jujur, berkelanjutan, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat yang tulus.

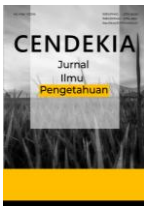
#### **4. Peran Media Sosial dalam Membangun Kepercayaan Publik**

Media sosial memegang peranan yang sangat krusial dalam meningkatkan level kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polres Sikka melalui mekanisme transparansi informasi yang berkelanjutan. Dengan menyampaikan data kinerja secara terbuka dan cepat, kepolisian berhasil meningkatkan akuntabilitas organisasi di mata publik yang semakin kritis terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Transparansi ini memberikan keyakinan kepada warga bahwa setiap tindakan kepolisian dapat dipertanggungjawabkan dan dilakukan sesuai dengan prosedur hukum yang berlaku. Selain aspek administratif, media sosial juga berperan dalam membangun kedekatan emosional yang lebih mendalam antara aparat dan rakyat melalui berbagai konten yang bersifat humanis. Penayangan kegiatan sosial, bantuan kepada warga kurang mampu, serta aksi heroik anggota di lapangan menciptakan gambaran polisi sebagai sosok yang peduli dan dekat dengan rakyat. Kedekatan emosional inilah yang menjadi modal sosial yang sangat berharga dalam menciptakan loyalitas publik dan memperkuat dukungan masyarakat terhadap setiap langkah penegakan hukum yang dilakukan oleh Polres Sikka di wilayahnya.

Peran media sosial dalam memperkuat kepercayaan publik juga terlihat dari tingginya partisipasi masyarakat dalam proses komunikasi dua arah yang terjalin di platform digital tersebut. Ruang publik yang terbuka memungkinkan terjadinya diskusi yang sehat dan konstruktif antara pihak kepolisian dengan warga mengenai berbagai isu keamanan di lingkungan mereka. Partisipasi ini memberikan rasa kepemilikan bagi masyarakat terhadap upaya pemeliharaan keamanan, sehingga mereka merasa menjadi bagian penting dalam menjaga ketertiban daerah secara bersama-sama. Legitimasi institusi kepolisian diperkuat ketika setiap kebijakan atau imbauan yang dikeluarkan mendapatkan dukungan dan disebarluaskan kembali oleh warga secara sukarela melalui akun pribadi mereka. Diskursus yang terjadi di kolom komentar memberikan masukan berharga bagi kepolisian untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan publik berdasarkan kebutuhan nyata di lapangan. Dengan demikian, kepercayaan publik yang terbangun merupakan hasil dari kolaborasi aktif yang memediasi hubungan harmonis antara institusi dan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa teknologi digital telah menjadi sarana yang sangat efektif untuk memperkuat pondasi demokrasi dan kepercayaan masyarakat pada aparat negara.

#### **5. Hambatan dan Tantangan Pengelolaan Media Sosial**

Meskipun telah memberikan dampak yang sangat positif, aktivitas pengelolaan media sosial oleh jajaran humas ini masih menghadapi berbagai hambatan teknis maupun manajerial yang perlu segera diatasi. Salah satu kendala yang paling menonjol adalah keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keahlian khusus dan dedikasi penuh untuk mengelola konten digital secara profesional dan berkelanjutan. Sering kali petugas humas harus membagi fokus antara tugas administratif rutin dengan tuntutan produksi konten kreatif yang memerlukan



waktu dan pemikiran mendalam setiap harinya. Selain masalah internal, tantangan besar juga datang dari respons negatif atau komentar provokatif yang sering muncul dari sebagian pengguna media sosial yang tidak bertanggung jawab. Pengelolaan sentimen negatif ini memerlukan ketenangan dan strategi komunikasi krisis yang matang agar tidak memicu kegaduhan yang lebih luas di dunia maya. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran di platform digital menuntut kesiapan mental dan keterampilan komunikasi yang jauh lebih kompleks dibandingkan dengan metode komunikasi konvensional.

Hambatan lain yang diidentifikasi adalah belum adanya strategi komunikasi yang terstruktur secara sistematis serta rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian lapisan masyarakat di Kabupaten Sikka. Kurangnya perencanaan strategis menyebabkan distribusi pesan terkadang menjadi kurang konsisten dan tidak mencapai target audiens yang diinginkan secara maksimal sesuai harapan organisasi. Di sisi lain, masyarakat yang belum memiliki literasi digital yang cukup sering kali mudah terpengaruh oleh informasi salah yang beredar, sehingga menyulitkan upaya edukasi yang dilakukan kepolisian. Kondisi ini menuntut pihak humas untuk terus melakukan inovasi dalam metode penyampaian pesan agar tetap sederhana namun memiliki daya pengaruh yang kuat bagi semua kalangan. Pengelolaan media sosial oleh institusi publik saat ini memerlukan pendekatan yang lebih profesional, mencakup perencanaan yang matang, konsistensi pesan, serta manajemen interaksi yang lebih tertata. Tanpa adanya perbaikan berkelanjutan pada aspek manajerial dan teknis, potensi besar media sosial sebagai sarana pembangun kepercayaan publik tidak akan dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kemajuan institusi kepolisian di masa depan.

### **Pembahasan**

Humas Polres Sikka telah menunjukkan lompatan teknologi yang signifikan melalui integrasi media sosial sebagai tulang punggung komunikasi publik di wilayah hukumnya. Penggunaan Instagram bukan sekadar mengikuti tren, melainkan strategi terukur untuk mengubah profil institusi dari yang semula terkesan kaku menjadi lebih dinamis dan transparan. Melalui pilar *digital branding*, kepolisian berupaya menyajikan konten operasional dan layanan administratif secara visual agar mudah dicerna oleh warga Kabupaten Sikka yang semakin melek teknologi. Analisis terhadap fenomena ini menunjukkan bahwa platform daring telah menjadi pusat data yang mampu melampaui batasan geografis dan birokrasi tradisional (Makhnun & Agussalim, 2023; Qomar & Muhadli, 2023; Renanda & Rosidin, 2025). Hal ini memberikan implikasi pada penguatan relasi antara penegak hukum dan masyarakat, di mana setiap informasi harian hingga aksi sosial dapat dipantau secara langsung oleh publik. Keterbukaan informasi ini menjadi elemen kunci dalam membangun pemahaman bersama mengenai tugas kepolisian di lapangan. Dengan mengoptimalkan kehadiran digital, Polres Sikka berhasil menciptakan atmosfer keterbukaan yang memungkinkan warga mendapatkan edukasi hukum secara berkelanjutan tanpa harus menembus prosedur berbelit-belit, sehingga mendukung terciptanya tatanan sosial yang tertib dan juga harmonis di era informasi sekarang (Jamaludin & A, 2025; Setiawan et al., 2024).

Perubahan paradigma komunikasi dari pola konvensional menuju sistem 2 arah atau *dialogue-based communication* menjadi inti dari aktivitas humas di dunia maya. Staf humas berperan aktif sebagai produser konten kreatif yang menyajikan infografis serta video pendek untuk memastikan transparansi dalam penanganan kasus dan layanan administrasi. Melalui pendekatan ini, institusi kepolisian berupaya menghilangkan sekat informasi yang sering kali menjadi sumber kesalahpahaman antara aparat dan rakyat. Analisis menunjukkan bahwa keterlibatan aktif dalam merespons komentar merupakan manifestasi nyata dari komunikasi simetris yang bertujuan menjawab keresahan warga secara profesional. Implikasi dari strategi



ini adalah terbentuknya opini publik yang lebih objektif terhadap kinerja nyata anggota di lapangan. Selain itu, kecepatan humas dalam melakukan klarifikasi terhadap isu negatif atau berita bohong sangat krusial untuk menjaga stabilitas keamanan digital. Penanganan krisis informasi yang dilakukan secara cepat melalui fakta dan kronologi peristiwa yang akurat terbukti efektif memelihara reputasi organisasi. Dengan mengedepankan model komunikasi partisipatif, kepolisian berhasil menempatkan diri sebagai mitra strategis masyarakat dalam menjaga ketertiban, sekaligus memperkuat legitimasi institusi di tengah tuntutan akuntabilitas publik yang tinggi (Ahsan & Yuniar, 2025; Fitrianto et al., 2025; Nurnisya et al., 2021; Saliro et al., 2025).

Dampak dari pengelolaan media sosial yang terukur ini terlihat jelas pada pergeseran persepsi masyarakat terhadap wajah kepolisian di Kabupaten Sikka. Warga kini cenderung memberikan penilaian positif karena kemudahan akses data yang sebelumnya dirasa sangat tertutup bagi kalangan umum. Analisis terhadap respons publik di kolom komentar menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih dihargai ketika aspirasi mereka mendapatkan perhatian langsung dari pengelola akun resmi. Implikasi psikologis dari kehadiran digital ini adalah meningkatnya rasa aman di tengah warga ketika menyaksikan dokumentasi patroli keamanan yang dibagikan secara rutin. Penghapusan stigma kaku menjadi sosok pelayan yang modern dan humanis merupakan pencapaian strategis dalam manajemen citra. Kepercayaan masyarakat dibangun melalui 3 pilar utama yang mencakup integritas dalam penyampaian fakta, kompetensi dalam penyelesaian masalah, serta niat baik institusional dalam melayani rakyat. Konsistensi dalam menyajikan sisi kemanusiaan anggota, seperti aksi bantuan sosial, memberikan bobot emosional yang kuat dalam hubungan penegak hukum dengan publik. Persepsi yang terbentuk bukanlah hasil dari upaya pencitraan semu, melainkan buah dari proses komunikasi yang jujur dan berkelanjutan yang berorientasi pada kepentingan umum, sehingga menciptakan ikatan emosional yang sangat mendalam (Amelia, 2025; Hadi & Dense, 2022; Hartanto, 2023; Palapah et al., 2024).

Media sosial telah bertransformasi menjadi katalisator utama dalam memperkuat level kepercayaan publik terhadap otoritas Polres Sikka melalui mekanisme akuntabilitas yang transparan. Pengungkapan data kinerja secara terbuka memberikan keyakinan kepada warga bahwa setiap langkah penegakan hukum dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan. Implikasi dari keterbukaan ini adalah terciptanya kedekatan emosional yang melampaui batas profesionalisme kerja, di mana rakyat melihat polisi sebagai sosok pelindung yang peduli pada aspek kemanusiaan. Analisis terhadap tingkat keterlibatan pengguna menunjukkan bahwa ruang publik digital memfasilitasi diskusi yang sehat mengenai berbagai isu keamanan di lingkungan sekitar secara mandiri. Partisipasi masyarakat dalam menyebarluaskan imbauan kepolisian melalui akun pribadi merupakan bentuk dukungan sukarela yang sangat berharga bagi legitimasi institusi. Kolaborasi aktif ini memediasi hubungan yang harmonis, di mana masukan dari netizen menjadi bahan evaluasi penting untuk memperbaiki kualitas layanan publik di lapangan secara nyata. Dengan memanfaatkan teknologi digital, kepolisian berhasil memperkuat fondasi demokrasi melalui dialog konstruktif yang menghargai keberagaman pendapat warga. Dukungan publik yang masif menjadi modal sosial yang esensial dalam menjaga stabilitas wilayah dari potensi gangguan keamanan, sekaligus membuktikan efektivitas sarana daring dalam memperkuat kepercayaan rakyat (Dewi & Widyawati, 2021; Hastrida & Hendriyani, 2023; Mukrimin, 2023).

Meskipun telah meraih berbagai capaian positif, analisis mendalam mengidentifikasi beberapa hambatan operasional dan manajerial yang perlu segera dibenahi oleh jajaran humas. Keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi khusus di bidang manajemen



komunitas digital dan produksi konten kreatif menjadi tantangan utama yang menghambat platform. Sering kali petugas harus membagi fokus antara tugas administratif rutin dengan tuntutan pengelolaan media sosial yang dinamis, sehingga konsistensi unggahan dapat terganggu pada periode kerja yang sangat padat. Selain itu, tantangan eksternal berupa munculnya komentar provokatif dan sentimen negatif dari pengguna tidak bertanggung jawab menuntut kesiapan mental serta strategi *crisis management* yang lebih matang. Rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian lapisan masyarakat juga mempersulit distribusi pesan edukatif agar dapat diterima secara akurat tanpa distorsi persepsi. Implikasi dari keterbatasan ini adalah perlunya perencanaan strategis yang lebih sistematis serta peningkatan kapasitas staf melalui pelatihan khusus secara berkelanjutan. Tanpa perbaikan pada aspek manajerial dan teknis, potensi besar media sosial sebagai sarana pembangun kepercayaan tidak akan mencapai titik maksimalnya. Pengelolaan yang lebih profesional dan terstruktur menjadi kebutuhan mendesak untuk memastikan setiap informasi memberikan manfaat nyata bagi seluruh masyarakat Sikka.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa aktivitas humas Polres Sikka melalui media sosial @humas\_polressikka merupakan instrumen komunikasi publik yang sangat strategis dalam memperkuat hubungan dengan warga. Pemanfaatan *platform* digital ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana publikasi kegiatan kepolisian, tetapi juga efektif sebagai media edukasi hukum serta manajemen isu yang adaptif. Melalui komunikasi yang transparan dan responsif, institusi berhasil membangun citra positif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat secara signifikan di tingkat lokal. Meskipun demikian, efektivitas menyeluruh masih terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia serta strategi komunikasi digital yang belum terstruktur secara optimal bagi kebutuhan organisasi yang semakin kompleks di masa depan secara berkelanjutan nanti.

Disarankan agar Polres Sikka segera melakukan penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan khusus mengenai manajemen media sosial dan teknik komunikasi krisis secara mendalam. Institusi perlu merumuskan standar operasional prosedur yang lebih terperinci guna mengantisipasi penyebaran informasi negatif atau berita bohong di dunia maya. Selain itu, pengembangan konten kreatif yang mengedepankan pendekatan *human interest* sangat diperlukan agar interaksi dua arah dengan publik terasa lebih hangat dan inklusif bagi semua kalangan. Pihak humas juga sebaiknya mengevaluasi strategi komunikasi digital secara berkala guna memastikan setiap pesan yang disampaikan selaras dengan kebutuhan warga serta mampu menjaga stabilitas keamanan wilayah secara terpadu demi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adityawan, N. H., Harahap, D. H., & Rizqia, A. G. (2026). Peran iklim organisasi terhadap moral kerja anggota kepolisian daerah X. *Cendekia Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(1), 361. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i1.8892>
- 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>
- Alfredo, M. B., Faisal, A., & Nur Yuliany, Y. (2024). Tinjauan yuridis terhadap tindak pidana ujaran kebencian melalui media sosial. *Sultra Law Review*.
- Amalia, V. (2020). Strategi komunikasi humas dalam meningkatkan public trust di perguruan tinggi (studi kasus di Universitas Nurul Jadid, Paiton, Probolinggo). *Al-Tanzim*



- Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i1.812>
- Amelia, D. T. (2025). Communication strategy to improve the image of the Indonesian National Police: Hashtag #PercumaLaporPolisi. *Neliti*. <https://www.neliti.com/publications/619644/communication-strategy-to-improve-the-image-of-the-indonesian-national-police-ha>
- 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>
- Azhara, L. R., & Sitorus, A. A. (2024). Strategi cyber PR Polda Metro Jaya dalam membangun citra positif melalui Instagram. *Indonesian Journal of Science Technology and Humanities*, 2(2), 125. <https://doi.org/10.60076/ijstech.v2i2.827>
- 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>
- Chairuddin, M. A., Syam, H., Akib, H., Santoso, T. I., Haris, H., & Rifdan, R. (2023). Determinants of optimizing the role of Bhabinkamtibmas in building public trust. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(2), 805. <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i2.57935>
- Dewi, D. M., & Widyawati, D. K. (2021). Peran internet dalam meningkatkan pembangunan demokrasi di Kawasan Barat Indonesia [The role of the Internet in improving democratic development in Western Indonesia]. *Jurnal Politika: Dinamika Masalah Politik Dalam Negeri dan Hubungan Internasional*, 12(1), 43. <https://doi.org/10.22212/jp.v12i1.2029>
- 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>
- Fitrianto, A., Suhariadi, F., & Minarno, N. B. (2025). Reforming Polri's community policing: A procedural justice and human resource approach to building police legitimacy. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 9(5), 1734. <https://doi.org/10.55214/25768484.v9i5.7271>
- Hadi, S. P., & Dense, A. (2022). Strategi media relations dan kaitannya dengan citra perusahaan (studi kasus proses transformasi OT Grup). *Jurnal Visi Komunikasi*, 21(1), 71. <https://doi.org/10.22441/visikom.v21i01.15373>
- Hartanto, D. (2023). Strengthening the police institutional system in eradicating narcotics crime in the North Sumatra Regional Police, Indonesia. *Path of Science*, 9(1), 3008. <https://doi.org/10.22178/pos.89-7>
- Hastrida, A., & Hendriyani, H. (2023). Pengaruh komunikasi dialogis terhadap kepercayaan pada pemerintah. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 27(2), 141. <https://doi.org/10.17933/jskm.2023.5144>
- Holipiah, N., Hamidah, H., & Hamandia, M. R. (2024). Analisis komunikasi humas Polda Sumsel dalam meningkatkan citra positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan melalui Instagram @polisi\_sumsel. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi Digital*, 1(3), 14. <https://doi.org/10.47134/jbkd.v1i3.2488>
- Jamaludin, & A, T. E. D. (2025). Edukasi hukum digital sebagai upaya pencegahan penyalahgunaan media sosial di kalangan mahasiswa Universitas Teknologi Mataram (UTM). *Harmoni Sosial*, 2(4), 11. <https://doi.org/10.62383/harmoni.v2i4.2077>



- Koban, E. S. B., Mustafa, I., & Sedu, V. A. (2026). Pengelolaan social media response team untuk meningkatkan publisitas pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV. *Cendekia Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(2), 838. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i2.9343>
- Makhnun, I. J., & Agussalim, A. (2023). Literature review penerapan data visualization pada perusahaan. *Jurnal Impresi Indonesia*, 2(2), 190. <https://doi.org/10.58344/jii.v2i2.2156>
- Mukrimin, M. (2023). Political Islam and constitutional change in contemporary Indonesia. *Al-Mizan*, 19(1), 39. <https://doi.org/10.30603/am.v19i1.3495>
- 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>
- Nurani, F., Bahar, R., & Munir, A. A. A. (2025). Aktualisasi nilai-nilai tasawuf sebagai solusi problematika sosial di era digital. *Al-Ittizaan Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 8(1), 71. <https://doi.org/10.24014/ittizaan.v8i1.36887>
- Nurnisya, F. Y., Saad, S., & Rahman, M. A. (2021). Police's public relations to enhance mutual understanding in Indonesia. *Jurnal ASPIKOM*, 6(1), 136. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v6i1.799>
- Palapah, M. A. O., Lilis, E. K. D., Yulianita, N., & Kusumalestari, R. R. (2024). Transforming the judiciary: Unveiling the influence of interpersonal communication on Indonesia's court system. *International Journal of Religion*, 5(8), 809. <https://doi.org/10.61707/b64ggx34>
- 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>
- Qomar, M., & Muhadli, Z. (2023). Pemanfaatan media digital pada sistem pemerintahan: Studi literatur berbantuan Nvivo 12 Pro. *Jurnal Humanitas: Katalisator Perubahan dan Inovator Pendidikan*, 10(1), 14. <https://doi.org/10.29408/jhm.v10i1.23086>
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas pelayanan digital dalam mempermudah birokrasi dan pengelolaan data publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310>
- Ru'iyah, S., Putra, F. D., Hopid, A., Masduki, Y., Sutarman, S., Roviana, S., Kistoro, H. C. A., & Yusutria, Y. (2024). Enhancing journalistic skills among teachers in Sleman Muhammadiyah Regional Leadership (PDM). *Community Empowerment*, 9(4), 702. <https://doi.org/10.31603/ce.11126>
- Saliro, S. S., Kholdi, F., Vitranilla, Y. E., & Hamdani. (2025). Forum kemitraan polisi masyarakat dan pemolisian masyarakat. *Jurnal Alwatzikhoebillah: Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora*, 11(1), 185. <https://doi.org/10.37567/alwatzikhoebillah.v11i1.3392>
- Setiawan, H., Handayani, I. G. A. K. R., Hamzah, M. G., & Tegnan, H. (2024). Digitalization of legal transformation on judicial review in the Constitutional Court. *Journal of Human Rights Culture and Legal System*, 4(2), 263. <https://doi.org/10.53955/jhcls.v4i2.263>
- Wulansari, N. L. T., Fitriana, K. N., Khotimah, N., Agustinova, D. E., & Satlita, L. (2023). Transformasi humas perguruan tinggi di era disruptif 4.0 dan Society 5.0: Tantangan dan strategi. *SOCIA Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 20(1), 21. <https://doi.org/10.21831/socia.v20i1.61641>