

## Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Citra Kepolisian Polsek Delitua

Maulana Akbar Ginting\*, Yose Rizal Saragih, Laila Rohani

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

### ABSTRACT

This article discusses the effectiveness of the use of Instagram social media in improving the image of the Delitua Police. In the current era of globalization, information and communication technology is developing so fast. Social media seems to be a mediator that can encourage the dissemination of information. One of the social media that is widely used in conveying information and communication is Instagram. This article uses qualitative research methods. The data in this study were obtained from the results of interviews with Delitua police personnel. The results of the study show that Instagram is a very effective social media in building the image of the Delitua Police Sector Police. Not only that, Instagram social media also makes it easier for people to communicate with the Delitua Police and make complaints.

### ARTICLE HISTORY

Submitted 05 November 2021  
Revised 19 November 2021  
Accepted 26 November 2021

### KEYWORDS

Effectiveness Instagram; Police Image; Delitua

### CITATION (APA 6<sup>th</sup> Edition)

Ginting, Maulana Akbar, et al. (2021). Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Citra Kepolisian Polsek Delitua. *Communication and Social Media*. 1(2), 57- 62.

### \*CORRESPONDANCE AUTHOR

maulana.uinsu2017@gmail.com

## PENDAHULUAN

Sosial media merupakan suatu sarana yang dapat membuat suatu website untuk saling berhubungan yang dibentuk melalui ide-ide dan cara-cara ilmiah dari generasi terbaru (Kaplan and Haenlein, 2010). Dengan adanya media sosial maka interaksi dan komunikasi antar manusia akan menjadi lebih mudah (Sulianta, 2015). Kotler dan Keller menyebutkan bahwa media sosial merupakan sarana ataupun wadah untuk berbagi informasi, baik dalam bentuk teks, gambar, audio dan video (Kotler and Keller, 2009). Di era digital, media sosial sangat memudahkan manusia dalam berbagai hal, terutama dalam hal informasi dan komunikasi. Pada umumnya media sosial memiliki karakteristik sebagai; partisipasi, keterbukaan, percakapan, komunitas, keterhubungan, (Mayfield, 2008).

Salah satu media sosial yang paling banyak digunakan dalam menyampaikan informasi ialah instagram. Instagram banyak digunakan oleh berbagai kalangan untuk sarana informasi dan komunikasi. Saat ini, banyak perusahaan yang menggunakan teknologi internet untuk mempromosikan aktivitas kehumasan melalui dunia maya atau promosi digital. Tidak hanya bisnis yang menggunakan teknologi internet untuk memfasilitasi aktivitas kehumasan, namun Humas Pemerintah (Humas) juga menggunakan teknologi internet sebagai perantara antara pemerintah dan masyarakat umum untuk menyediakan informasi kepada publik. Sebagai bentuk keterbukaan informasi, Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik No. 14 ditetapkan sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk melindungi dan menjamin hak privasi masyarakat. Berbagai informasi publik. Adanya undang-undang ini memungkinkan pemerintah untuk menjalankan berbagai hak kehumasan, khususnya promosi kepolisian Delitua. Untuk memberikan informasi terbaru melalui media, pihak Polsek Delitua membentuk tim yang di sebut Humas Polsek Delitua. Pihak kepolisian atau tim Humas Polsek Delitua selalu memberikan informasi terupdate tentang berbagai kegiatan yang terjadi di lingkungan polsek Delitua. Hal tersebut mendorong tim Humas Polsek Delitua untuk selalu memposting informasi secara publik menggunakan teknologi internet melalui jejaring sosial instagram. Jejaring sosial instagram sebagai jembatan atau mediator antara polisi dan masyarakat, khususnya melalui instagram Humas Polsek Delitua dapat menyebarluaskan informasi tentang kegiatan, program dan kebijakan pemerintah, dengan merespon dan menampung aspirasi masyarakat, serta membangun kepercayaan publik untuk mempertahankan citra dan reputasi Polsek Delitua.

Instagram memberikan ruang kepada pengikut instagram untuk mengomentari foto dan video yang diunduh. Secara khusus, pengikut jejaring sosial instagram polsek Delitua dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi

yang diposting oleh akun Polsek Delitua. Melalui media sosial masyarakat dapat memberikan komentar kepada semua pengguna instagram yang mengikuti media sosial instagram polsek Delitua. Setiap foto dan video yang diposting dijelaskan menggunakan teks. Selain itu, akun media sosial @polsekdelitua memiliki 2.415 pengikut, dimana pengikut tersebut merupakan penduduk Delitua dan lembaga hubungan masyarakat setempat lainnya. Mengingat pentingnya citra polsek, maka penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas penggunaan instagram, jejaring sosial untuk meningkatkan citra Polsek Delitua dengan menggunakan akun media sosial instagram. Instagram merupakan salah satu bentuk keterbukaan informasi yang dilaksanakan oleh lembaga kehumasan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dan memberikan citra positif kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, metode penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2018). Selain itu, penelitian kualitatif juga megutamakan pada masalah proses dan makna, dimana penelitian ini diharapkan dapat mengungkapkan berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi-analisis yang teliti dan penuh makna, yang juga tidak menolak informasi kuantitatif dalam bentuk angka maupun jumlah (Sugiyono, 2010). Nawawi metode deskriptif sebagai metode yang melukiskan suatu keadaan objektif atau peristiwa tertentu berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya yang kemudian diiringi dengan upaya pengambilan kesimpulan umum berdasarkan fakta-fakta historis tersebut (Nawawi, 1990). Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Penelitian dilakukan di Polsek Delitua yang beralamat di Jalan Besar Delitua No. 18, Kecamatan Delitua Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Penelitian ini berlangsung selama 3 bulan di mulai bulan april sampai dengan bulan juni 2021.

## PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Polsek Delitua

Kepolisian Sektor Delitua atau disebut Polsek Delitua merupakan pelaksana tugas Polri wilayah hukum di bawah komando Polrestabes Medan. Polsek Delitua mempunyai wilayah hukum di Kecamatan Delitua dan sekitarnya. Polsek Delitua bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat di dalam negeri serta memelihara keamanan masyarakat yang meliputi bidang pelindung, pengayom, pelayan dan penegakkan hukum kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Delitua. Kepolisian sektor Delitua dikepalai oleh seorang perwira berpangkat AKP yang menjadi kepala kepolisian sektor Delitua yang disebut dengan kapolsek dan juga wakapolsek dikepolisian Delitua.

#### Visi & Misi Polsek Delitua

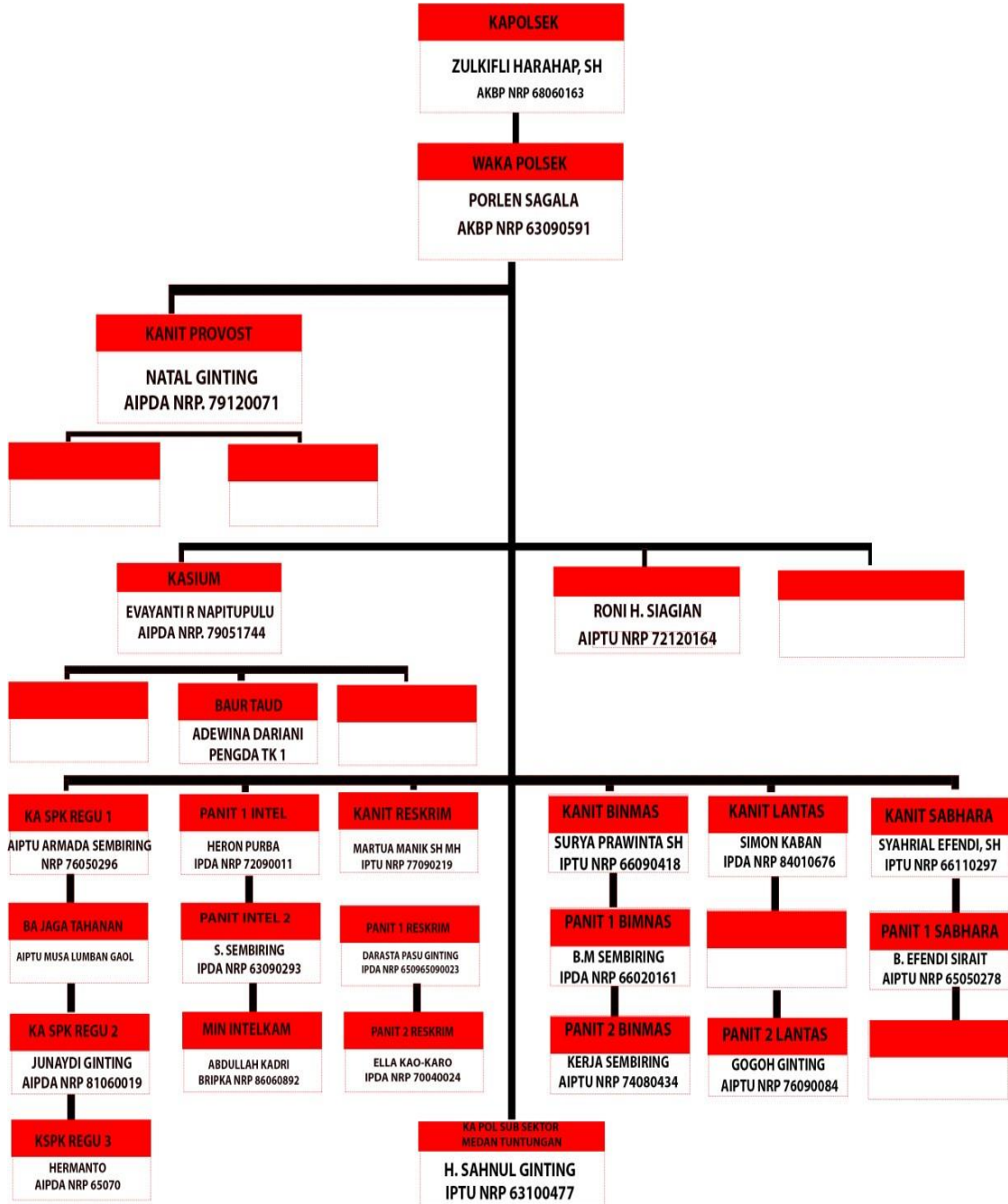
Visi:

*“Terwujudnya Polri yang Promoter di Polres Kota Medan”*

Misi:

1. Mewujudkan kepercayaan publik (trust building) melalui peningkatan kinerja, perubahan kultur dan manajemen media.
2. Meningkatkan pemberdayaan kualitas sumberdaya manusia Polri yang profesional dan kompeten melalui pendidikan dan latihan.
3. Meningkatkan kemampuan pencegahan kejahatan melalui deteksi dini, pemolisian proaktif dan sinergi polisional.
4. Meningkatkan stabilitas kamtibmas dengan didukung oleh seluruh komponen masyarakat. Meningkatkan motivasi dan kesejahteraan personel Polda Sumut.
5. Mewujudkan penegakan hukum yang profesional dan berkeadilan serta menjunjung tinggi HAM dan anti KKN. Meningkatkan pengawasan dalam rangka mewujudkan Polri yang profesional dan akuntabel.

Struktur Polsek Delitua



## Media Instagram sebagai Media Meningkatkan Citra

Pada awal kemunculannya, Instagram merupakan hasil bentukan dari Kevin Systrom dan Mike Krieger (Jubilee, 2012). Instagram atau yang dikenal dengan sebutan IG adalah sebuah aplikasi media sosial yang menyediakan layanan berbagi foto dan video yang memungkinkan pengguna mengambil foto maupun video serta dapat menerapkan filter digital, mengedit dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring media sosial lainnya termasuk milik akun pribadinya (Fujiawati and Raharja, 2021). Kemunculan Instagram membawa pengaruh dan dampak di berbagai bidang, salah satunya ialah meningkatkan citra lembaga pemerintah, komunitas dan sebagainya. Media Instagram dianggap memberi kemudahan dalam menambah dan meningkatkan citra sebuah lembaga dan juga komunitas. Polsek Delitua merupakan salah satu lembaga yang menggunakan Instagram sebagai media yang dapat merubah citra kepolisian yang belakangan ini terkesan kurang baik di mata masyarakat. Polsek Delitua juga menggunakan Instagram sebagai media pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Anggita Pratiwi, ia mengatakan bahwa kelebihan yang dimiliki Instagram mendorong Polsek Delitua untuk menggunakan akun Instagram sebagai alat atau fasilitator dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Polsek Delitua mempunyai tim pengelola akun Instagram yang bertujuan untuk membangun citra kepolisian agar lebih baik dalam pandangan masyarakat. Polsek Delitua berperan sebagai tempat pelayanan atau pegaduan masyarakat terhadap kasus yang sedang terjadi, dalam membangun citra kepolisian, humas kepolisian banyak bekerjasama dengan berbagai instansi untuk memberikan penyuluhan, serta memberi info terbaru kepada masyarakat (wawancara dengan Anggita Pratiwi).

Penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi tentunya berkaitan dengan citra orang yang menggunakannya. Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Philip Kotler, ia mengatakan bahwa citra merupakan hal yang sangat penting, baik bagi seseorang, organisasi ataupun komunitas. Citra adalah gambaran tentang realistik dan tidak harus sesuai dengan realistik. Menurut Kotler citra ialah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Sikap dan tindakan orang terhadap suatu objek sangat ditentukan oleh citra objek tersebut (Kotler, 2002). Citra sendiri bisa bersifat baik atau positif dan bersifat buruk atau negatif. Citra positif merupakan harta yang sangat tinggi nilainya bagi perusahaan maupun pemerintah. Citra mendukung daya saing dalam jangka menengah dan panjang. Citra positif dapat menjadi perisai saat berada dalam masa krisis. Oleh karena itu, setiap perusahaan dan pemerintah mempunyai kewajiban untuk membangun citra positif. Perubahan dan pembentukan citra terbentuk berdasarkan informasi yang diterima. Pada umumnya citra dipengaruhi oleh lingkungan sosial realitas (Jenkins, 2003). Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi yang diterima seseorang. Komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung memengaruhi cara kita mengorganisasikan citra kita terhadap lingkungan (Danasaputra, 1995). Munculnya citra yang kurang baik terhadap citra kepolisian akhir-akhir ini mendorong Polsek Delitua untuk membuat akun Instagram yang nantinya diharapkan mampu membawa citra baik Polsek Delitua. Pada umumnya postingan akun Instagram Polsek Delitua berisi informasi dan layanan mengenai peraturan lalulintas, kegiatan patroli dan beberapa kasus yang diungkap oleh Polsek Delitua.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Anggita Pratiwi, akun Instagram Polsek Delitua mulai aktif dan digunakan pada tahun 2016. Sejak saat itu pengikut atau followers akun @polsekdelitua terus mengalami kenaikan. Perlahan-lahan citra kepolisian Polsek Delitua mulai meningkat. Pelayanan kepada masyarakat juga terus ditingkatkan oleh Polsek Delitua, masyarakat banyak melakukan pengaduan melalui Instagram dan disaat yang bersamaan pihak Polsek Delitua langsung merespon dan menanggapi laporan tersebut (wawancara dengan Anggita Pratiwi).

## **Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Citra Kepolisian Polsek Delitua**

Efektivitas dapat dikatakan sebagai tolak ukur keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Apabila hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya (Siagian, 2002, p. 77). Efektivitas merupakan sebuah proses komunikasi yang dilakukan untuk mencapai target dan tujuan suatu lembaga (Effendy, 1997). Berdasarkan hasil wawancara dengan Anggita, ia mengatakan bahwa penggunaan intagram sangat efektif dalam meningkatkan citra kepolisian, khususnya Polsek Delitua. Melalui instagram pihak Polsek Delitua membagikan setiap kegiatan yang sedang dilakukan, pada umumnya setiap kegiatan itu selalu mendapat dukungan dan respon yang baik dari masyarakat, terutama masyarakat yang berada di daerah Delitua. Tidak dapat dipungkiri bahwa sejak intagram digunakan sebagai fasilitas pelayanan dan pengaduan masyarakat kepada Polsek Delitua maka pandangan buruk mengenai citra kepolisian mulai hilang dan digantikan dengan pandangan baik dan juga positif (wawancara dengan Anggita Pratiwi).

Menurut Fadly Fadhillah selaku lurah di desa Delitua yang peneliti wawancarai, Fadly mengatakan bahwa upaya penggunaan intagram dalam meningkatkan citra Polsek Delitua cukup efektif. Selain meningkatkan citra baik dari pihak Polsek Delitua, media instagram juga memudahkan masyarakat Delitua dalam memperoleh berbagai informasi dan berita yang terjadi. "Saya mengikuti akun instagram Polsek Delitua sejak tahun 2019, dan sejak saat itu saya selalu memantau berita dan informasi terbaru yang diposting oleh Polsek Delitua. Jujur saya selaku lurah di daerah Delitua merasa sangat terbantu dalam memperoleh informasi dan bertia yang terjadi di daerah Delitua. Segala hal yang terjadi di Delitua selalu diposting dan dibagikan melalui akun instagram Polsek Delitua. Biasanya kegiatan yang sering dilakukan Polsek Delitua ialah patroli malam, melakukan penangkapan terhadap bandar narkoba serta pengamanan terhadap geng motor, tanpa disadari hal itu telah membawa pengaruh yang baik serta meningkatkan citra baik Polsek Delitua"(wawancara dengan Fadly Fadhillah).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Rizki selaku follower dari akun instagram Polsek Delitua, ia mengatakan bahwa Polsek Delitua sangat pandai memanfaatkan teknologi dan media sosial yang berkembang. Rizki mulai menjadi followers Polsek Delitua sejak tahun 2018, ia sangat mengapresiasi kemampuan Polsek Delitua dalam memberikan informasi, pelayanan serta menanggapi segala keluhan yang beredar di sekitar wilayah Delitua. Rizki juga mengatakan bahwa pihak Polsek Delitua sangat jeli dan teliti dalam menyampaikan dan memfilter informasi. Kelihatannya media instagram sangat efektif dalam meningkatkan citra Polsek, saya lihat begitu banyak msasyarakat yang mendukung dan memberikan pandangan positif terhadap kegiatan yang dilakukan oleh Polsek Delitua, bahkan saya sendiri selalu memberikan komentar dan dukungan melalui kolom komentar (wawancara dengan Rizki).

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, penggunaan Instagram sangat efektif dalam meningkatkan citra Polsek Delitua. Pengaruh tersebut tidak hanya menaikkan citra Polsek Delitua saja, akan tetapi juga memudahkan masyarakat memperoleh informasi dan berita yang terjadi di wilayah Delitua. Polsek Delitua juga menggunakan media Instagram sebagai fasilitas dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat.

## REFERENSI

- Danasaputra. (1995). *Kontribusi Kegiatan VIP Part Terhadap Citra Positif Tamu-Tamu pada Grand Hotel Preanger Bandung*. Universitas Padjajaran.
- Effendy, O. U. (1997). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT.Remaja Rosda Karya.
- Fujiawati, F. S., and Raharja, R. M. (2021). Pemanfaatan Media Sosial (Instagram) sebagai Media Penyajian Kreasi Seni dalam Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Dan Kajian Seni*, 6(1).
- Jefkins, F. (2003). *Public Relations*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Jubilee, E. (2012). *Instagram untuk Fotografi Digital dan Bisnis Kreatif*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kaplan, A., and Haenlein, M. (2010). *User Of The World, Unite! The Challenges and Opportunities Of Social Media*. Business Horizons.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pt Perhalindo.
- Kotler, P., and Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Macaman Jaya Cemerlang.
- Mayfield, A. (2008). *What is Social Media*. London: ICrossing.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (1990). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Siagian, S. P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulianta, F. (2015). *Keajaiban Sosial Media*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

## Data Informan

1. Anggita Pratiwi, Tanggal Wawancara 23 Juni 2021
2. M. Fadly Fadhillah, Tanggal Wawancara 2 Juli 2021
3. Rizky Dayanthi, Tanggal Wawancara 6 Juni 2021