

Pemanfaatan Media Sosial Instagram @Polres_Jakbar dalam Meningkatkan Citra Kepolisian

Fadilla Kusumawardani^{1)*}, Agustrijanto²⁾

^{1,2)}Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Humaniora, Universitas Kalbis
Jalan Pulomas Selatan Kav. 22, Jakarta 132102

Email: Fadilla.kusumawardanu@gmail.com

Email: agustrijanto@kalbis.ac.id

Abstract: The development of digital communication technology has encouraged government institutions to utilize social media as a medium for public information dissemination. Instagram is widely used because it can present information quickly and attractively. This study aims to analyze the utilization of Instagram @polres_jakbar as a publication medium in improving the image of the West Jakarta Metro Police. This research used a qualitative descriptive method with a post-positivism paradigm. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The results show that the Instagram account @polres_jakbar has been effectively utilized to disseminate information regarding police activities, public services, and security education. Informative and visual content supports faster and broader information dissemination to the public. In addition, the use of Instagram contributes to building a positive image of the West Jakarta Metro Police in the digital era.

Keywords: Instagram, social media, police image, public relations

Abstrak: Perkembangan teknologi komunikasi digital mendorong institusi pemerintah dalam memanfaatkan media sosial sebagai sarana publikasi informasi kepada masyarakat. Instagram menjadi salah satu media sosial yang banyak digunakan karena mampu menyampaikan informasi secara cepat dan menarik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan Instagram @polres_jakbar sebagai media publikasi dalam meningkatkan citra Polres Metro Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan paradigma post-positivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun Instagram @polres_jakbar dimanfaatkan secara efektif untuk menyebarluaskan informasi mengenai kegiatan kepolisian, pelayanan publik, dan edukasi keamanan. Konten yang informatif dan visual mendukung penyebaran informasi secara lebih cepat dan luas kepada masyarakat. Selain itu, penggunaan Instagram turut berkontribusi dalam membangun citra positif Polres Metro Jakarta Barat di era digital.

Kata kunci: citra kepolisian, humas, Instagrami, media sosial

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mendorong berbagai institusi, termasuk lembaga pemerintahan, untuk memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat. Penggunaan media sosial dinilai lebih efektif karena mampu menyampaikan informasi secara cepat, mudah diakses, serta menjangkau

masyarakat secara luas dibandingkan media konvensional seperti surat kabar, radio, maupun televisi (Effendy, 1990).

Salah satu media sosial yang banyak digunakan dalam komunikasi publik adalah Instagram. Instagram memiliki kemampuan menyajikan informasi secara visual melalui foto, video, *reels*, dan *caption* sehingga lebih menarik perhatian masyarakat. Dalam konteks komunikasi pemerintahan, Instagram dimanfaatkan sebagai media publikasi untuk

menyampaikan berbagai informasi terkait kegiatan institusi, pelayanan publik, edukasi, serta himbauan kepada masyarakat.

Dalam konteks lembaga kepolisian, citra institusi menjadi hal yang penting karena kepolisian memiliki peran sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat. Citra kepolisian di Indonesia masih menjadi perhatian masyarakat karena sering dipengaruhi oleh berbagai pemberitaan di media massa maupun media sosial. Kondisi tersebut mendorong institusi kepolisian untuk membangun komunikasi publik yang lebih terbuka, transparan, dan informatif melalui platform digital (Nasrullah, 2015).



Gambar 1. Contoh Unggahan Instagram @polres_jakbar

(Sumber: @polres_jakbar, 2026)

Polres Metro Jakarta Barat memanfaatkan Instagram melalui akun resmi @polres_jakbar. Berdasarkan observasi awal, hingga Mei 2026 akun tersebut memiliki 84 ribu pengikut dengan tanda *verified badge*. Jumlah tersebut lebih tinggi dibandingkan akun Instagram Polres lainnya di wilayah Jakarta, sebagaimana terlihat pada Tabel 1.

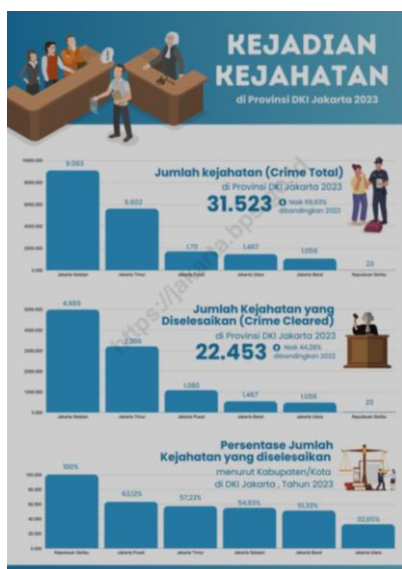
Tabel 1. Perbandingan Jumlah Pengikut Instagram Polres se-Jakarta

No	Nama Polres	Akun Instagram	Pengikut
1	Polres Metro Jakarta Pusat	@polresmetrojakartapusat	31,3 rb
2	Polres Metro Jakarta Timur	@polresmetrojakartim	33,3 rb
3	Polres Metro Jakarta Selatan	@polisijaksel	50,7 rb
4	Polres Metro Jakarta Barat	@polres_jakbar	84 rb
5	Polres Metro Jakarta Utara	@polrestrojakut	77,9 rb

Sumber: Instagram Polda Metro Jaya (diolah peneliti, 2026)

Tabel 1 menunjukkan bahwa @polres_jakbar memiliki jangkauan publik yang cukup luas. Melalui Instagram, Polres Metro Jakarta Barat mempublikasikan berbagai informasi terkait kegiatan kepolisian, pelayanan publik, edukasi keamanan, serta informasi mengenai situasi keamanan dan ketertiban di wilayah Jakarta Barat.

Penggunaan Instagram oleh Polres Jakarta Barat juga mampu menanggulangi isu kriminalitas yang beredar di masyarakat. Jakarta Barat pada pertengahan 2026 menghadapi isu kriminal seperti begal, pencurian kendaraan bermotor, tawuran, dan



Gambar 2. Data Kriminalitas DKI Jakarta
(Sumber: Statistika Kriminal DKI Jakarta, 2023)

debt collector. Dengan kehadiran Instagram, Polres Jakarta Barat dapat memberikan klarifikasi informasi terkait kasus-kasus tersebut sehingga masyarakat memperoleh informasi yang lebih jelas dan akurat.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Instagram efektif sebagai media publikasi informasi, bahwa media sosial meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah, serta bahwa pemanfaatan *new media* mempermudah penyebaran informasi di era digital. Namun, penelitian yang berfokus pada pemanfaatan Instagram pada institusi kepolisian dalam konteks membangun citra positif masih terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan media sosial Instagram @polres_jakbar sebagai media publikasi dalam meningkatkan citra Polres Metro Jakarta Barat. Rumusan masalah penelitian: "Bagaimana pemanfaatan media sosial Instagram @polres_jakbar sebagai media publikasi dalam meningkatkan citra kepolisian?"

II. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Paradigma yang digunakan adalah *post-positivisme*, yang memandang bahwa realitas sosial dapat dipahami melalui pengamatan terhadap fenomena sosial (Creswell & Creswell, 2017). Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yang memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman komprehensif mengenai fenomena pemanfaatan Instagram @polres_jakbar sebagai media publikasi informasi (Yin, 2017).

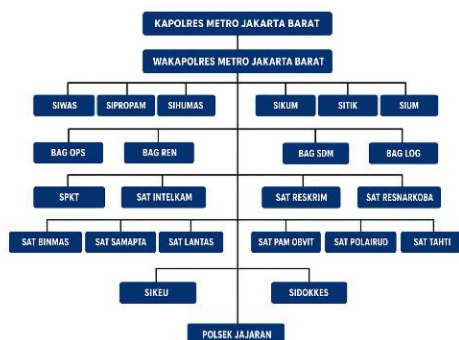
B. Teori New Media (Pierre Levy)

Teori *New Media* dikembangkan oleh Pierre Levy yang menjelaskan bahwa perkembangan internet menciptakan ruang komunikasi digital yang disebut *cyberspace*. Levy (1997) dalam bukunya *Cyberculture* menjelaskan bahwa media baru merupakan media berbasis teknologi digital yang memungkinkan pengguna memperoleh, mengolah, dan menyebarkan informasi secara cepat melalui jaringan internet.

Teori ini memiliki dua pandangan utama. Pertama, pandangan interaksi sosial yang memandang *World Wide Web* sebagai lingkungan informasi yang terbuka, fleksibel, dan dinamis, memungkinkan manusia mengembangkan orientasi pengetahuan baru dan terlibat dalam dunia demokratis tentang pembagian *mutual* yang lebih interaktif. Kedua, pandangan integrasi sosial yang memandang media bukan sekadar instrumen informasi, melainkan sebagai sarana penciptaan masyarakat dan pembentuk rasa saling memiliki (Levy, 2001).

McQuail (2011) menyatakan bahwa media baru memungkinkan penyatuan berbagai bentuk komunikasi seperti teks, audio, gambar, dan video dalam satu platform digital. Nasrullah (2015) menjelaskan bahwa media sosial menjadi salah satu platform digital yang paling

banyak digunakan masyarakat dalam memperoleh informasi.



Gambar 3. Kerangka Pemikiran (Sumber: Olahan Peneliti, 2026)

C. Hubungan Masyarakat (Public Relations)

Hubungan masyarakat atau *public relations* merupakan bagian penting dalam sebuah institusi yang berfungsi membangun dan menjaga hubungan baik antara organisasi dengan masyarakat. Rosady (2008) mendefinisikan humas sebagai fungsi manajemen yang bertujuan membangun hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik melalui proses komunikasi yang terencana dan berkesinambungan.

Di era digital, aktivitas humas mengalami perkembangan signifikan dengan adanya media sosial. Humas tidak lagi hanya menggunakan media konvensional, tetapi mulai memanfaatkan media sosial sebagai sarana publikasi. Astuti & Rahman (2024) menyatakan bahwa penggunaan media sosial oleh humas institusi pemerintah dapat membantu mempercepat penyebaran informasi publik serta meningkatkan kedekatan institusi dengan masyarakat.

D. Citra Institusi Kepolisian

Citra merupakan kesan, pandangan, atau persepsi yang dimiliki masyarakat terhadap suatu institusi. Rosady (2008) mendefinisikan citra sebagai gambaran atau persepsi publik terhadap suatu organisasi yang terbentuk melalui proses

komunikasi dan pengalaman masyarakat terhadap institusi tersebut.

Di era digital, pembentukan citra institusi tidak hanya dilakukan melalui media massa tradisional, tetapi juga melalui media sosial. menyatakan bahwa penggunaan media sosial oleh institusi pemerintah dapat membantu membangun citra positif lembaga melalui publikasi informasi yang informatif, transparan, dan mudah diakses masyarakat.

Instagram menjadi salah satu media sosial yang dimanfaatkan institusi kepolisian dalam membangun citra positif. menyatakan bahwa penggunaan Instagram oleh institusi publik dapat membantu meningkatkan citra positif lembaga melalui publikasi konten digital yang konsisten dan mudah diakses oleh masyarakat.

E. Lokasi, Waktu, dan Informan

Penelitian dilaksanakan di Polres Metro Jakarta Barat, khususnya pada bagian SIHUMAS yang mengelola akun @polres_jakbar, pada tahun 2026. Teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling* (Sugiyono, 2023). Informan penelitian terdiri dari: (1) AKP Wisnu Wirawan, KASI Humas Polres Metro Jakarta Barat; (2) AIPDA Achmat Ashari, PS. PAUR Subsidi Pengelolaan Informasi; (3) IPDA Dwi Haryanto, PS. Editing Video SIHUMAS; (4) IPDA Agus Salim, PS. Pensat. Triangulasi dilakukan bersama Nitya Laksmiwati, M.Si., ACC, Founder & CEO Optimum Indonesia.

F. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan melalui: (1) wawancara semi-terstruktur; (2) observasi non-partisipan terhadap akun Instagram @polres_jakbar; dan (3) dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles et al. (2014) melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum @polres_jakbar

Akun Instagram @polres_jakbar dikelola oleh SIHUMAS Polres Metro Jakarta Barat sebagai media publikasi informasi. Berdasarkan observasi peneliti, akun tersebut telah memiliki *verified badge* sebagai tanda akun resmi kepolisian. Hingga Mei 2026, akun tersebut memiliki 84 ribu pengikut dan secara aktif mengunggah berbagai konten kepada masyarakat.



Gambar 4. Profil Instagram @polres_jakbar
(Sumber: Instagram @polres_jakbar, 2026)

Konten yang dipublikasikan meliputi kegiatan kepolisian, pelayanan publik, edukasi keamanan, himbauan kepada masyarakat, serta informasi mengenai situasi keamanan dan ketertiban di wilayah Jakarta Barat.

2. Pemanfaatan Instagram sebagai Media Publikasi

Penggunaan Instagram dimanfaatkan sebagai media publikasi informasi yang lebih cepat dan mudah diakses. AKP Wisnu Wirawan menyampaikan:

“Instagram menjadi media yang efektif karena informasi dapat disampaikan lebih cepat kepada masyarakat. Selain itu, masyarakat juga lebih mudah menerima informasi dalam bentuk foto, video, dan reels dibandingkan hanya tulisan.” (Wawancara, 15 April 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram didasarkan pada pertimbangan efektivitas penyampaian informasi. AIPDA Achmat Ashari menambahkan:

“Melalui Instagram, informasi yang kami publikasikan lebih mudah dilihat masyarakat karena didukung foto, video, dan caption. Masyarakat tidak hanya membaca informasi, tetapi juga dapat melihat langsung dokumentasi kegiatan kepolisian.” (Wawancara, 15 April 2026)



Gambar 5. Contoh Konten Publikasi @polres_jakbar (Sumber: Instagram @polres_jakbar, 2026)

3. Proses Verifikasi Informasi

Terdapat proses verifikasi informasi yang dilakukan sebelum konten dipublikasikan. AIPDA Achmat Ashari menjelaskan:

“Sebelum dipublikasikan, konten beserta narasi/caption media sosial disajikan kepada pimpinan sebagai bentuk tanggung jawab dan dapat searah terkait tujuan dari kegiatan

tersebut. Kami melakukan koordinasi dengan pihak terkait maupun narasumber yang dipercaya sehingga informasi tersebut dapat dipertanggungjawabkan.”
(Wawancara, 15 April 2026)

Terdapat kategorisasi informasi yang jelas: informasi berkala yang dapat dipublikasikan secara rutin, dan informasi yang dikecualikan karena berkaitan dengan kasus yang masih dalam proses penyelidikan. Setiap konten harus mendapat persetujuan Kasi Humas dan Kapolres sebelum dipublikasikan.

4. Penggunaan Konten Visual dan Fitur Reels

Pemanfaatan konten visual dan fitur *reels* menjadi strategi utama SIHUMAS Polres Metro Jakarta Barat. IPDA Agus Salim menjelaskan:

“Konten video pendek atau reels lebih cepat menarik perhatian masyarakat. Kami memperhatikan alur cerita, durasi, elemen visualnya yang kekinian dan bisa menyesuaikan generasi Z sehingga konten tetap informatif sekaligus menarik.” (Wawancara, 14 April 2026)



Gambar 6. Contoh Konten Reels @polres_jakbar
(Sumber: Instagram @polres_jakbar, 2026)

Konten dibuat dengan menggunakan bahasa sederhana, dilengkapi *subtitle*, serta alur video yang jelas dan mudah dipahami sehingga dapat diterima oleh semua kalangan masyarakat.

E. Komunikasi Dua Arah

Instagram @polres_jakbar tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi satu arah, tetapi juga membuka ruang komunikasi dua arah melalui kolom komentar dan *direct message* (DM). AKP Wisnu Wirawan menjelaskan:

“Strateginya yaitu komunikasi dua arah, bukan hanya memberikan informasi saja. Apabila ada respon dari masyarakat atau DM, kita harus menghargai DM tersebut, menerima masukan tersebut, paling tidak mengucapkan terima kasih ataupun respon yang baik dan humanis agar masyarakat merasa didengar pendapatnya.” (Wawancara, 15 April 2026)

Dalam menghadapi komentar negatif, SIHUMAS tetap merespons secara tenang, profesional, dan tidak emosional. Komentar konstruktif dijadikan bahan evaluasi, sedangkan komentar provokatif ditanggapi secara bijak sesuai kebijakan yang berlaku.

F. Peran Instagram dalam Membangun Citra Positif

Penggunaan Instagram @polres_jakbar berkontribusi dalam upaya membangun citra positif institusi kepolisian. AKP Wisnu Wirawan menjelaskan:

“Instagram harus berkontribusi secara signifikan dalam hal positif terhadap citra serta kepercayaan publik terhadap Polres Jakarta Barat. Penggunaan media sosial ini secara efektif dapat mengubah persepsi masyarakat yang tadinya negatif menjadi positif melalui strategi komunikasi via Instagram

yang terarah dan terukur.”
(Wawancara, 15 April 2026)

Triangulator Nitya Laksmiwati, M.Si. menegaskan bahwa indikator keberhasilan pemanfaatan Instagram dalam meningkatkan citra kepolisian meliputi: (1) meningkatnya kepercayaan masyarakat; (2) tingginya tingkat keterlibatan publik (*likes*, komentar, *shares*); (3) tanggapan positif terhadap konten; (4) kredibilitas dan kemudahan pemahaman informasi; serta (5) konsistensi publikasi secara berkelanjutan.

G. Tantangan Pengelolaan Komunikasi Digital

Tantangan utama yang dihadapi SIHUMAS meliputi: (1) perubahan algoritma Instagram yang berdampak pada jangkauan konten; (2) tingginya volume komentar dan pesan yang masuk bersamaan; (3) kendala jaringan internet; serta (4) penyebaran komentar negatif dan *hoax*. Untuk menghadapi tantangan tersebut, tim SIHUMAS melakukan evaluasi berkala setiap bulan dan terus beradaptasi dengan perkembangan tren konten digital.

AKP Wisnu Wirawan menyatakan bahwa inovasi ke depan diarahkan pada pengembangan konten yang lebih interaktif dan mengikuti pembaruan fitur-fitur platform Instagram agar komunikasi yang terjalin menjadi semakin cepat, transparan, akurat, dan terpercaya.

H. Analisis Berdasarkan Teori New Media

Pemanfaatan Instagram @polres_jakbar mencerminkan kedua pandangan dalam Teori *New Media* Pierre Levy. Dari perspektif pandangan interaksi sosial, Instagram @polres_jakbar menjadi wujud nyata dari ruang digital terbuka yang memungkinkan institusi kepolisian mengembangkan orientasi komunikasi publik yang baru, adaptif, dan dapat diakses seluruh lapisan masyarakat. Hal

ini sejalan dengan pernyataan McQuail (2011) bahwa media baru memungkinkan penyatuan berbagai bentuk komunikasi dalam satu platform digital.

Dari perspektif pandangan integrasi sosial, akun @polres_jakbar telah berkembang menjadi ruang ritual komunikasi antara institusi kepolisian dan masyarakat Jakarta Barat. Konsistensi publikasi konten yang inklusif menciptakan komunitas digital yang terikat oleh kepentingan bersama terhadap keamanan dan ketertiban di wilayah Jakarta Barat. Levy (2001) menegaskan bahwa media baru menyatukan manusia dalam beberapa bentuk masyarakat dan memberikan rasa saling memiliki.

Temuan penelitian mengonfirmasi bahwa masyarakat tidak lagi sekadar penerima informasi yang pasif, melainkan turut berpartisipasi aktif, memberikan tanggapan, dan membentuk persepsinya terhadap institusi kepolisian melalui ruang virtual. Hal ini merupakan bukti empiris dari validitas Teori *New Media* dalam konteks komunikasi publik institusi pemerintah di era digital Indonesia.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, peneliti menemukan bahwa pemanfaatan media sosial Instagram @polres_jakbar oleh SIHUMAS Polres Metro Jakarta Barat mencerminkan karakteristik media baru (*New Media*) sebagaimana dijelaskan dalam teori yang dikembangkan oleh Pierre Levy. Temuan penelitian ini dapat dibahas sebagai berikut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instagram dipilih sebagai media utama publikasi informasi karena kemampuannya dalam menggabungkan berbagai format konten visual seperti foto, video, reels, dan caption dalam satu platform digital. Hal ini sejalan dengan pendapat McQuail (2011) yang menjelaskan bahwa media baru

memungkinkan penyatuan berbagai bentuk komunikasi seperti teks, audio, gambar, dan video dalam satu platform digital sehingga informasi dapat disampaikan secara lebih menarik dan efektif kepada masyarakat.

Berdasarkan pernyataan seluruh informan penelitian, penggunaan Instagram terbukti mempercepat penyebaran informasi kepada masyarakat dan memiliki jangkauan publik yang lebih luas dibandingkan media komunikasi konvensional. Penggunaan fitur reels khususnya dinilai lebih efektif dalam menarik perhatian masyarakat di era digital, terlebih dalam menasar pengguna dari kalangan generasi Z.

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa penggunaan Instagram oleh Polres Metro Jakarta Barat tidak hanya bersifat satu arah sebagai penyampai informasi, tetapi juga membuka ruang komunikasi dua arah antara institusi dengan masyarakat melalui kolom komentar dan direct message. Kondisi ini mencerminkan karakteristik media baru yang interaktif sebagaimana dijelaskan dalam Teori New Media oleh Pierre Levy.

Respons aktif tim SIHUMAS terhadap komentar dan pesan dari masyarakat menunjukkan komitmen institusi dalam membangun komunikasi yang humanis, transparan, dan akuntabel. Engagement masyarakat terhadap konten yang dipublikasikan, terutama konten terkait kasus kriminalitas, menunjukkan tingkat keterlibatan publik yang tinggi dalam komunikasi digital dengan institusi kepolisian.

Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa pemanfaatan Instagram oleh SIHUMAS Polres Metro Jakarta Barat berkontribusi dalam upaya pembentukan citra positif institusi kepolisian. Melalui publikasi konten yang konsisten, informatif, edukatif, dan berbasis visual, institusi kepolisian berupaya membangun persepsi positif masyarakat melalui

komunikasi digital yang real time dan terukur.

Hal tersebut sesuai dengan konsep humas yang dikemukakan Rosady (2008) bahwa humas merupakan fungsi manajemen yang bertujuan membangun hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik melalui proses komunikasi yang terencana dan berkesinambungan. Penggunaan Instagram oleh Humas Polres Metro Jakarta Barat menjadi salah satu implementasi nyata dari fungsi komunikasi publik institusi kepolisian di era digital.

Penelitian ini menemukan bahwa salah satu tantangan utama dalam pengelolaan komunikasi digital melalui Instagram adalah perubahan algoritma platform yang berdampak pada jangkauan konten yang dipublikasikan. Tim SIHUMAS dituntut untuk terus beradaptasi dengan perubahan tren konten digital serta memastikan engagement dengan masyarakat tetap terjaga agar konten yang dipublikasikan dapat menjangkau audiens yang lebih luas.

Upaya tim SIHUMAS dalam mengikuti perkembangan tren konten, melakukan evaluasi berkala, dan berkoordinasi antar tim menunjukkan komitmen institusi dalam menjalankan fungsi komunikasi publik secara profesional dan berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan konsep manajemen komunikasi digital yang menekankan pentingnya adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi dalam komunikasi publik institusi pemerintah. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SIHUMAS Polres Metro Jakarta Barat telah memanfaatkan media sosial Instagram @polres_jakbar secara optimal sebagai media publikasi informasi dan sarana komunikasi publik di era digital.

Penelitian ini menggunakan Teori New Media dari Pierre Levy. Dalam teori new media, terdapat dua pandangan yang dikemukakan oleh Pierre Levy, pertama

yaitu pandangan interaksi sosial, yang membedakan media menurut kedekatannya dengan interaksi tatap muka. Pierre Levy memandang World Wide Web (WWW) sebagai sebuah lingkungan informasi yang terbuka, fleksibel, dan dinamis, yang memungkinkan manusia mengembangkan orientasi pengetahuan yang baru dan juga terlibat dalam dunia demokratis tentang pembagian mutual dan pemberian kuasa yang lebih interaktif.

Peneliti melihat bahwa temuan penelitian ini sangat relevan dengan pandangan interaksi sosial yang dikemukakan oleh Pierre Levy, khususnya dalam hal pemanfaatan *World Wide Web* (WWW) sebagai lingkungan informasi yang terbuka, fleksibel, dan dinamis. Dalam penelitian ini, Instagram @polres_jakbar yang dikelola oleh SIHUMAS Polres Metro Jakarta Barat berperan sebagai platform digital yang mewujudkan prinsip keterbukaan informasi sebagaimana yang dimaksud Levy. Hal ini terbukti dari temuan bahwa SIHUMAS secara aktif mempublikasikan berbagai informasi kepolisian kepada masyarakat tanpa batasan ruang dan waktu, meliputi kegiatan kepolisian, pelayanan publik, edukasi keamanan, pengungkapan kasus kriminalitas, hingga himbauan kepada warga Jakarta Barat. AKP Wisnu Wirawan selaku Kasi Humas Polres Metro Jakarta Barat menegaskan bahwa "Instagram menjadi media yang efektif karena informasi dapat disampaikan lebih cepat kepada masyarakat," yang secara langsung mencerminkan sifat fleksibel dan dinamis dari lingkungan digital yang diuraikan Levy. Peneliti menilai bahwa keterbukaan informasi yang dibangun melalui Instagram @polres_jakbar bukan sekadar pilihan teknis, melainkan merupakan komitmen institusional dalam mewujudkan komunikasi publik yang demokratis di era media baru, selaras dengan konsep pembagian pengetahuan

secara mutual yang ditekankan Levy dalam pandangan interaksi sosialnya.

Peneliti melihat bahwa pandangan Levy mengenai pengembangan orientasi pengetahuan yang baru melalui media digital terefleksikan secara konkret dalam cara SIHUMAS Polres Metro Jakarta Barat menyajikan informasi kepada masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tim SIHUMAS tidak sekadar memindahkan informasi dari format konvensional ke digital, tetapi secara aktif mengembangkan pendekatan komunikasi baru yang disesuaikan dengan karakteristik pengguna media sosial masa kini. Hal ini tercermin dari pernyataan IPDA Agus Salim selaku editor video yang menjelaskan bahwa proses pembuatan konten diawali dengan memahami tujuan konten, kemudian dilakukan dengan "memperhatikan alur cerita, durasi, elemen visualnya yang kekinian dan bisa menyesuaikan generasi Z dan yang lainnya sehingga konten tetap informatif sekaligus menarik." Pendekatan ini menunjukkan bahwa SIHUMAS telah mengadopsi orientasi pengetahuan baru dalam berkomunikasi dengan public yakni komunikasi yang berbasis visual, adaptif terhadap tren, dan mempertimbangkan keragaman latar belakang audiens. Peneliti berpendapat bahwa hal inilah yang dimaksud Levy sebagai kemampuan media baru dalam memungkinkan manusia mengembangkan cara-cara baru dalam memahami dan menyebarkan pengetahuan, melampaui keterbatasan media konvensional yang bersifat linear dan searah.

Peneliti melihat bahwa dimensi "pemberian kuasa yang lebih interaktif" dalam pandangan interaksi sosial Levy paling kuat terwujud dalam praktik komunikasi dua arah yang dibangun oleh SIHUMAS Polres Metro Jakarta Barat melalui Instagram @polres_jakbar. Levy menegaskan bahwa media baru memungkinkan keterlibatan masyarakat dalam dunia demokratis pembagian

informasi yang bersifat mutual, bukan lagi hubungan satu arah antara pemberi dan penerima informasi. Dalam penelitian ini, temuan menunjukkan bahwa Instagram @polres_jakbar telah berhasil membuka ruang partisipasi publik yang nyata, di mana masyarakat dapat secara aktif merespons, bertanya, memberikan masukan, dan bahkan mengkritik melalui kolom komentar maupun *direct message*. AKP Wisnu Wirawan secara eksplisit menyatakan bahwa "strateginya yaitu komunikasi dua arah, bukan hanya memberikan informasi saja. Jadi apabila membuat konten dan diunggah ke Instagram kemudian ada respon dari masyarakat atau DM, ya kita harus menghargai DM tersebut, kita harus menerima masukan tersebut, paling tidak mengucapkan terima kasih ataupun respon yang baik dan humanis agar masyarakat merasa didengar pendapatnya." Pernyataan ini secara langsung merefleksikan prinsip interaktivitas dan pemberian kuasa kepada publik yang menjadi inti dari pandangan interaksi sosial Levy. Peneliti berkesimpulan bahwa dalam konteks kepolisian, terwujudnya komunikasi dua arah yang humanis dan responsif melalui Instagram bukan sekadar strategi kehumasan, melainkan merupakan implementasi nyata dari demokratisasi komunikasi publik berbasis *new media* yang dikehendaki Levy di mana setiap warga masyarakat memiliki kuasa yang setara untuk terlibat, bersuara, dan mendapatkan respons dari institusi kepolisian.

Peneliti menilai bahwa kualitas interaksi yang terbangun antara @polres_jakbar dan masyarakat, yang ditandai oleh penggunaan bahasa yang sopan dan humanis, kecepatan respons, serta kesediaan tim SIHUMAS untuk menerima kritik sebagai masukan konstruktif, mencerminkan terpenuhinya seluruh prinsip pandangan interaksi sosial Levy dalam praktik komunikasi digital institusi kepolisian. Secara keseluruhan,

peneliti menyimpulkan bahwa pemanfaatan Instagram @polres_jakbar oleh SIHUMAS Polres Metro Jakarta Barat telah berhasil menempatkan institusi kepolisian sebagai aktor aktif dalam ekosistem *new media* yang terbuka, fleksibel, demokratis, dan interaktif sepenuhnya sesuai dengan visi Pierre Levy tentang potensi media baru dalam membangun orientasi pengetahuan dan interaksi publik yang lebih bermartabat.

Kedua, Pandangan integrasi sosial, yang merupakan gambaran media bukan dalam bentuk informasi, interaksi, atau penyebarannya, tetapi dalam bentuk ritual, atau bagaimana manusia menggunakan media sebagai cara menciptakan masyarakat. Media bukan hanya sebuah instrumen informasi atau cara untuk mencapai ketertarikan diri, tetapi menyatukan kita dalam beberapa bentuk masyarakat dan memberi kita rasa saling memiliki. Istilah *new media* lambat laun dikenal pada tahun 1980. Dunia media dan komunikasi mulai terlihat berbeda dengan kehadirannya media baru ini, tidak terbatas pada satu sektor atau elemen tertentu.

Peneliti melihat bahwa pandangan integrasi sosial Pierre Levy yang memandang media bukan sebagai instrumen informasi, melainkan sebagai sarana penciptaan masyarakat dan pembentuk rasa saling memiliki, terefleksikan secara mendalam dalam pola pemanfaatan Instagram @polres_jakbar oleh SIHUMAS Polres Metro Jakarta Barat. Levy menegaskan bahwa media baru berfungsi dalam bentuk ritual yakni cara-cara yang digunakan manusia untuk secara kolektif menciptakan komunitas, berbagi identitas, dan membangun rasa kebersamaan. Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa akun Instagram @polres_jakbar tidak sekadar berfungsi sebagai papan pengumuman digital, tetapi telah berkembang menjadi ruang ritual komunikasi antara institusi kepolisian dan masyarakat Jakarta Barat. Hal ini tercermin dari tingginya

keterlibatan masyarakat pada konten-konten yang dipublikasikan, di mana IPDA Dwi Haryanto menjelaskan bahwa "respons masyarakat melalui kolom komentar menjadi salah satu bentuk komunikasi dua arah antara kepolisian dan masyarakat." Peneliti berpendapat bahwa kebiasaan masyarakat mengikuti, merespons, dan berbagi konten @polres_jakbar secara rutin merupakan wujud dari ritual digital yang dimaksud Levy yakni praktik sosial berulang yang secara perlahan membentuk rasa kedekatan dan rasa memiliki antara masyarakat dengan institusi kepolisian di wilayah Jakarta Barat.

Peneliti melihat bahwa fungsi Instagram @polres_jakbar sebagai pemersatu masyarakat dalam satu komunitas digital juga terbukti dari cara SIHUMAS Polres Metro Jakarta Barat secara konsisten memproduksi dan mendistribusikan konten yang bersifat inklusif dan relevan bagi seluruh lapisan masyarakat di wilayah Jakarta Barat. Levy menjelaskan bahwa media baru menyatukan manusia dalam beberapa bentuk masyarakat, memberikan mereka identitas kolektif dan rasa saling memiliki yang melampaui batas-batas fisik. Dalam konteks penelitian ini, temuan menunjukkan bahwa AIPDA Achmat Ashari mengungkapkan bahwa SIHUMAS selalu berupaya memberikan informasi secara berkala agar "masyarakat bisa mendapatkan perkembangan terkini terkait situasi yang berkembang," dengan menggunakan format infografis, *reels*, dan foto yang memastikan setiap informasi "akurat, mudah dipahami, serta relevan dengan kebutuhan masyarakat di wilayah hukum Polres Metro Jakarta Barat." Konsistensi publikasi ini menciptakan komunitas digital yang terikat oleh kepentingan bersama terhadap keamanan dan ketertiban di wilayah Jakarta Barat. Peneliti menilai bahwa dalam perspektif Levy, inilah sesungguhnya fungsi terdalam media baru bukan sekadar menyampaikan pesan dari

satu titik ke titik lain, melainkan membangun kesadaran kolektif dan identitas bersama di antara anggota masyarakat yang saling terhubung dalam satu ekosistem digital.

Peneliti melihat bahwa konsep ritual dalam pandangan integrasi sosial Levy terwujud secara nyata dalam praktik pengelolaan konten visual dan *storytelling* yang dilakukan oleh tim SIHUMAS Polres Metro Jakarta Barat. Levy menegaskan bahwa manusia menggunakan media bukan semata untuk mencapai ketertarikan diri, tetapi sebagai cara menciptakan dan memperbarui tatanan sosial secara kolektif. Dalam penelitian ini, IPDA Agus Salim menjelaskan bahwa konten yang diproduksi selalu mempertimbangkan aspek *storytelling* visual dengan pernyataan: "orang menarik, baru melihat aja sudah merasa tertarik. Menyampaikan pesan dengan lebih efektif serta mudah diingat, orang kalau lihat HP atau Instagram atau media sosial sudah teringat Polres Jakarta Barat duluan." Pernyataan ini mengungkap sesuatu yang jauh lebih dalam dari sekadar strategi konten ia mencerminkan upaya institusional dalam membentuk ingatan kolektif masyarakat (*collective memory*) terhadap Polres Metro Jakarta Barat sebagai institusi yang dekat, responsif, dan relevan dengan kehidupan sehari-hari. Peneliti berpendapat bahwa ketika masyarakat secara otomatis mengasosiasikan konten Instagram dengan Polres Jakarta Barat, maka media sosial telah berhasil menjalankan fungsi integratif sosial sebagaimana yang dikonsepsikan Levy menjadikan institusi kepolisian bukan sekadar lembaga formal, melainkan bagian dari kehidupan sosial dan digital masyarakat Jakarta Barat.

Peneliti melihat bahwa penegasan Levy bahwa *new media* "tidak terbatas pada satu sektor atau elemen tertentu" juga tercermin dalam cara pemanfaatan Instagram @polres_jakbar yang melampaui

batas fungsi kepolisian secara tradisional. Temuan penelitian menunjukkan bahwa konten yang dipublikasikan tidak hanya berisi informasi penegakan hukum dan pengungkapan kasus, tetapi juga mencakup edukasi keamanan, pelayanan publik, himbauan sosial, konten humanis yang mendekatkan polisi dengan masyarakat, hingga konten yang dirancang khusus untuk menjangkau generasi muda. AKP Wisnu Wirawan menyatakan bahwa Instagram @polres_jakbar "bukan hanya sebagai papan informasi atau pengumuman di ruang publik saja, tetapi juga berkolaborasi sesuai visi-visi kehumasan dalam meningkatkan kecepatan dan kepastian akurasi informasi." Hal ini memperlihatkan bahwa media baru yang dimanfaatkan oleh Polres Metro Jakarta Barat telah berkembang menjadi platform lintas fungsi yang mengintegrasikan berbagai aspek kehidupan sosial masyarakat keamanan, pendidikan, pelayanan, dan komunikasi dalam satu ruang digital yang tunggal. Peneliti menyimpulkan bahwa keberhasilan SIHUMAS Polres Metro Jakarta Barat dalam menjadikan Instagram @polres_jakbar sebagai ruang integrasi antara institusi kepolisian dan masyarakat merupakan bukti empiris paling kuat dari validitas pandangan integrasi sosial Pierre Levy dalam konteks komunikasi publik institusi pemerintah di era digital Indonesia.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: Pertama, akun Instagram @polres_jakbar telah dimanfaatkan secara optimal sebagai

media publikasi informasi kepada masyarakat. Penggunaan format konten yang beragam, meliputi foto, video, *reels*, dan *caption* informatif, terbukti mampu mempercepat penyebaran informasi serta memperluas jangkauan publikasi secara signifikan.

Kedua, proses pengelolaan informasi dilakukan secara terstruktur melalui mekanisme verifikasi berlapis, mencerminkan komitmen institusional dalam menjaga kredibilitas informasi publik.

Ketiga, Instagram @polres_jakbar berhasil membangun komunikasi dua arah yang nyata antara institusi kepolisian dan masyarakat. Tim SIHUMAS secara konsisten merespons masukan masyarakat dengan pendekatan yang humanis, sehingga masyarakat merasa didengar dan dihargai.

Keempat, pemanfaatan Instagram @polres_jakbar berkontribusi signifikan dalam upaya pembentukan citra positif Polres Metro Jakarta Barat. Temuan ini membuktikan relevansi Teori *New Media* Pierre Levy dalam konteks komunikasi publik institusi pemerintah di era digital Indonesia.

Penelitian ini merekomendasikan agar SIHUMAS Polres Metro Jakarta Barat meningkatkan konsistensi publikasi, memaksimalkan fitur interaktif Instagram, serta mengembangkan Standar Operasional Prosedur khusus pengelolaan media sosial untuk mengoptimalkan fungsi komunikasi publik digital.

DAFTAR RUJUKAN

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Effendy, O. U. (1990). *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. Remaja Rosdakarya.
- McQuail, D. (2011). *Teori komunikasi massa*. Salemba Humanika.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis (3rd ed.)*. Sage Publications.
- Nasrullah, R. (2015). *Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi*.

- Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016, 2017.
- Rosady, R. (2008). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 11.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Yin, R. K. (2017). *Case study research and applications: Design and methods*. Sage publications.
- Jefkins, F. (2020). *Public Relations* (Edisi 5). Erlangga.
- Lévy, P. (1997). *Cyberculture: Rapport au Conseil de l'Europe*. Odile Jacob.
- Maharani, V. E., & Djuwita, A. (2020). Pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media komunikasi dan informasi pemerintah. *e-Proceeding of Management*, 7(2), 4566–4574.

