

ABSTRAK

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI PUBLIK OLEH SATUAN BRIMOB POLDA BENGKULU

Oleh:

Wimfi Arindana

2270201092

Transformasi komunikasi di era digital mendorong lembaga kepolisian memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik yang cepat, terbuka, dan interaktif. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pemanfaatan Instagram sebagai sarana komunikasi publik oleh Satuan Brimob Polda Bengkulu. Kajian penelitian menggunakan konsep komunikasi, komunikasi digital, media sosial, komunikasi publik, serta *The Circular Model of SoMe* dari Regina Luttrell yang mencakup dimensi *share*, *optimize*, *manage*, dan *engage*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan penentuan informan secara purposive. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap lima informan, observasi nonpartisipan pada akun Instagram @satbrimobda_bengkulu, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña serta diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram telah berlangsung secara aktif, konsisten, dan terverifikasi. Dimensi *share* menjadi kekuatan utama melalui penyebaran informasi dan pembangunan kepercayaan, sedangkan *optimize* dan *manage* terpenuhi sebagian dengan respons yang disesuaikan berdasarkan tingkat risiko informasi. Dimensi *engage* masih lemah karena interaksi dan partisipasi publik belum terencana secara optimal. Meskipun demikian, konsistensi konten kemanusiaan dan keterbukaan informasi mampu membentuk persepsi Brimob yang lebih humanis. Dengan demikian, Instagram efektif sebagai kanal informasi resmi, tetapi masih perlu diperkuat sebagai ruang dialog dan keterlibatan publik.

Kata kunci: **Instagram, Komunikasi publik, Media sosial, Brimob, *The Circular Model of SoMe*.**

ABSTRACT

THE USE OF INSTAGRAM SOCIAL MEDIA AS A MEANS OF PUBLIC COMMUNICATION BY THE MOBILE BRIGADE REGION POLICE OF BENGKULU

By:

Wimfi Arindana

2270201092

The transformation of communication in the digital era has encouraged police institutions to utilize social media as a fast, open, and interactive means of public communication. This study aims to describe the utilization of Instagram as a means of public communication by the mobile brigade region police of Bengkulu.

This study employed the concepts of communication, digital communication, social media, public communication, and The Circular Model of SoMe by Regina Luttrell which encompasses the dimensions of share, optimize, manage, and engage. This study used a qualitative descriptive approach with purposive sampling of informants. The data were obtained through in-depth interviews with five informants, non-participant observation on the Instagram account @satbrimobda_bengkulu, and documentation, then analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña and validated through source and technique triangulation.

The results show that Instagram utilization has taken place actively, consistently, and in a verified manner. The share dimension is the main strength through information dissemination and trust-building, while optimize and manage are partially fulfilled with responses adjusted based on the level of information risk. The engage dimension remains weak because interaction and public participation have not been optimally planned. Nevertheless, the consistency of humanitarian content and information openness is able to shape a more humane perception of Brimob. Thus, Instagram is effective as an official information channel, but still needs to be strengthened as a space for dialogue and public engagement.

Keywords: *Instagram, Public communication, Social media, Brimob, The Circular Model of SoMe*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era digital telah mengubah secara mendasar cara masyarakat mengakses informasi dan berkomunikasi dengan lembaga publik. Laporan Digital 2026: Indonesia yang dirilis We Are Social bersama Meltwater mencatat jumlah identitas pengguna media sosial di Indonesia mencapai 180 juta akun, setara 62,9 persen dari total populasi, atau tumbuh 26 persen dibandingkan tahun sebelumnya (Social & Meltwater, 2026) Rata-rata masyarakat Indonesia menghabiskan waktu hingga 21 jam 50 menit setiap pekan untuk mengakses media sosial, tersebar pada rata-rata 7,7 platform setiap bulannya (Social & Meltwater, 2026) Temuan tersebut sejalan dengan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia yang mencatat jumlah pengguna internet nasional menembus 229,43 juta jiwa dengan tingkat penetrasi 80,66 persen (A. P. J. I. Indonesia, 2025). Angka sebesar itu menegaskan satu hal. Media sosial bukan lagi sekadar sarana hiburan, melainkan telah berubah menjadi ruang utama pertukaran informasi publik.

Pergeseran perilaku digital tersebut membawa konsekuensi langsung bagi lembaga publik, termasuk institusi keamanan dan penegak hukum. Ketika sebagian besar masyarakat mengonsumsi informasi melalui kanal digital, lembaga yang lambat beradaptasi berisiko kehilangan ruang narasi kepada pihak lain, termasuk penyebar disinformasi dan hoaks. Kondisi ini semakin krusial mengingat institusi publik dituntut menyampaikan informasi kepada masyarakat secara cepat, terbuka, dan interaktif agar kebutuhan informasi publik terpenuhi dan kepercayaan masyarakat tetap terjaga (Paskua et al., 2026). Apabila komunikasi publik tidak dikelola secara strategis, potensi kesalahpahaman, penurunan citra kelembagaan, hingga menguatnya persepsi negatif terhadap kinerja aparat menjadi risiko yang nyata di ruang digital.

Dalam konteks pemerintahan, media sosial kini diposisikan sebagai instrumen strategis untuk mendorong transparansi dan akuntabilitas administrasi publik, sekaligus memperluas partisipasi masyarakat dalam pengawasan kinerja lembaga negara (Haryadi, 2024). Pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah memungkinkan penyebaran informasi yang lebih cepat, efisien, dan dua arah dibandingkan kanal komunikasi konvensional. Meski begitu, penerapannya di lapangan masih menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia pengelola konten, inkonsistensi jadwal publikasi, serta belum optimalnya interaksi dua arah dengan warganet, sehingga potensi media sosial sebagai sarana keterbukaan informasi belum sepenuhnya tergarap (Paskua et al., 2026).

Di antara sekian banyak platform yang tersedia, Instagram menempati posisi yang cukup istimewa bagi lembaga pemerintah di Indonesia. Laporan DataReportal mencatat jumlah pengguna Instagram di Indonesia mencapai sekitar 108 juta orang pada akhir 2025, dengan jangkauan iklan setara 37,6 persen dari total populasi (Social & Meltwater, 2026). Kekuatan Instagram terletak pada karakter visualnya. Foto, video pendek melalui fitur Reels, tayangan sementara melalui Stories, sampai siaran langsung membuat pesan institusi tersaji dengan cara yang lebih mudah dicerna dibandingkan teks panjang. Bagi lembaga kepolisian, keunggulan ini bukan perkara gaya semata, sebab dokumentasi kegiatan lapangan justru paling efektif disampaikan lewat gambar bergerak.

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan salah satu institusi pemerintah yang paling intensif memanfaatkan media sosial untuk membangun komunikasi dua arah dengan publik. Upaya tersebut tampak membuahkan hasil. Survei Litbang Kompas yang dipublikasikan pada Juni 2026 mencatat tingkat kepercayaan publik terhadap Polri naik menjadi 82,4 persen, meningkat dari 76,2 persen pada tahun sebelumnya, diiringi kenaikan citra positif kelembagaan menjadi 71,5 persen (detikNews, 2026). Namun Divisi Humas Polri tetap dihadapkan pada tantangan besar di era pascakebenaran, berupa misinformasi, disinformasi, dan hoaks yang diperburuk oleh rendahnya literasi digital masyarakat serta fenomena

tanpa viral tanpa keadilan, sehingga dibutuhkan strategi komunikasi digital yang proaktif, konsisten, dan berbasis data (Ibrahim et al., 2025).

Sebagai salah satu satuan pelaksana utama, Korps Brigade Mobile turut mengembangkan kehadiran digitalnya. Akun Instagram resmi Korps Brimob Polri, yaitu @humaskorpsbrimob, telah memiliki lebih dari 185 ribu pengikut dengan puluhan ribu unggahan yang secara rutin mempublikasikan kegiatan kesatuan (K. B. Polri, n.d.). Fenomena serupa terlihat pada satuan kewilayahan lain, di mana akun Instagram humas kepolisian dimanfaatkan tidak sekadar sebagai etalase kegiatan, tetapi juga sebagai sarana membangun citra positif institusi yang terbuka dan humanis di mata masyarakat (Mustaan et al., 2021). Meski demikian, tingkat pemanfaatan dan pengelolaan akun antarsatuan tampak tidak merata, sehingga efektivitasnya sebagai sarana komunikasi publik pun berbeda dari satu daerah ke daerah lain.

Komunikasi publik yang efektif menjadi krusial khususnya bagi satuan seperti Brimob, yang karakteristik tugasnya kerap bersinggungan langsung dengan penanganan massa, pengamanan unjuk rasa, hingga situasi konflik sosial yang berpotensi menimbulkan persepsi negatif apabila tidak dikomunikasikan secara tepat kepada publik. Pemanfaatan media sosial yang konsisten terbukti mampu berkontribusi membangun citra positif institusi sebagai lembaga yang terbuka dan humanis, sekaligus memperkuat legitimasi tindakan aparat di lapangan (Mustaan et al., 2021). Dengan kata lain, komunikasi publik bukan lagi elemen pelengkap, melainkan bagian integral dari strategi menjaga kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap institusi keamanan.

Kondisi tersebut turut relevan dengan Satuan Brimob Polda Bengkulu. Berdasarkan penelusuran awal, akun Instagram resmi satuan ini, yaitu @satbrimobda_bengkulu, per Juli 2026 tercatat memiliki sekitar 5.810 pengikut dengan 7.522 unggahan (S. B. P. Bengkulu, n.d.). Jika dibandingkan dengan akun resmi Korps Brimob Polri di tingkat pusat yang telah menembus 185 ribu pengikut (K. B. Polri, n.d.), maupun akun humas satuan Brimob di sejumlah provinsi lain

yang telah mencapai puluhan hingga ratusan ribu pengikut, jumlah pengikut akun Satbrimobda Bengkulu tergolong terbatas. Kesenjangan ini mengindikasikan adanya perbedaan intensitas pengelolaan dan efektivitas pemanfaatan Instagram sebagai sarana komunikasi publik antara satuan Brimob di tingkat kewilayahan, khususnya di Provinsi Bengkulu, dibandingkan satuan sejenis di daerah lain maupun di tingkat pusat.

Penelusuran awal tersebut juga mengungkap satu temuan yang menjadi dasar penyempitan objek kajian. Dari beberapa kanal media sosial yang secara nominal tercatat atas nama Satuan Brimob Polda Bengkulu, hanya akun Instagram yang benar-benar aktif dikelola dan diperbarui secara berkala. Kanal lain berada dalam kondisi vakum, tidak menampilkan unggahan baru dalam rentang waktu yang panjang, atau tidak memiliki jejak interaksi yang memadai untuk dianalisis. Kondisi seperti ini bukan hal yang langka pada instansi pemerintah daerah, sebab keterbatasan personel pengelola konten memang memaksa satuan memilih satu kanal yang dianggap paling berdaya guna (Paskua et al., 2026). Karena itu, mengkaji seluruh kanal secara serentak hanya akan menghasilkan data yang timpang dan tidak seimbang.

Atas dasar pertimbangan tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian secara khusus pada pemanfaatan Instagram. Pilihan ini bukan penyempitan yang mengurangi bobot kajian, melainkan penajaman agar analisis dapat dilakukan secara lebih dalam pada satu ekosistem platform yang utuh. Instagram memiliki perangkat fitur yang cukup lengkap untuk membaca keempat dimensi komunikasi digital, mulai dari unggahan umpan dan Reels untuk penyebaran pesan, kolom komentar dan pesan langsung untuk interaksi, siaran langsung untuk perjumpaan seketika, hingga fitur Insight untuk evaluasi performa konten. Kelengkapan inilah yang memungkinkan peneliti memetakan praktik komunikasi publik satuan secara menyeluruh tanpa harus berpindah kanal.

Kajian mengenai pemanfaatan media sosial oleh institusi kepolisian sesungguhnya telah cukup banyak dilakukan, misalnya pada aktivitas humas Polres

Sikka melalui Instagram ((Paskua et al., 2026) pemanfaatan Twitter oleh humas Polresta Surakarta (Mustaan et al., 2021) pengelolaan cyber public relations Polres Metro Tangerang Kota (Pane et al., 2025) maupun strategi komunikasi digital Divisi Humas Polri di tingkat pusat (Ibrahim et al., 2025). Meski demikian, sebagian besar penelitian tersebut terfokus pada satuan kewilayahan setingkat Polres, Polda secara umum, maupun Mabes Polri, sementara kajian yang secara spesifik menyoroti pemanfaatan Instagram oleh satuan Brigade Mobile di tingkat kepolisian daerah masih sangat terbatas. Kekosongan ini semakin terasa ketika dikaitkan dengan konteks kewilayahan spesifik seperti Provinsi Bengkulu, yang karakteristik demografi, penetrasi digital, dan dinamika sosialnya berbeda dari wilayah metropolitan yang lebih banyak menjadi objek penelitian sebelumnya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana komunikasi publik oleh Satuan Brimob Polda Bengkulu menjadi penting dan mendesak dilakukan. Secara akademik, penelitian ini diharapkan memperkaya khazanah kajian ilmu komunikasi, khususnya pada ranah kehumasan pemerintah dan komunikasi organisasi lembaga keamanan di tingkat kewilayahan, yang selama ini belum banyak disentuh penelitian terdahulu. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran evaluatif sekaligus rekomendasi strategis bagi Satuan Brimob Polda Bengkulu dalam mengoptimalkan pengelolaan akun Instagram, sehingga fungsi komunikasi publik dapat berjalan lebih efektif, interaktif, dan mampu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi, sejalan dengan tren peningkatan kepercayaan publik terhadap Polri secara nasional (detikNews, 2026).

Bertolak dari seluruh uraian di atas, mulai dari transformasi komunikasi publik di era digital, pertumbuhan pesat pengguna internet dan media sosial di Indonesia, posisi Instagram sebagai kanal visual dominan bagi lembaga pemerintah, pergeseran pola komunikasi Polri ke ranah digital, peran strategis Brimob dalam pelayanan informasi publik, hingga kondisi riil pengelolaan akun Instagram pada Satuan Brimob Polda Bengkulu yang belum banyak dikaji secara akademik, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Pemanfaatan Media Sosial**

Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Publik oleh Satuan Brimob Polda Bengkulu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis menetapkan rumusan masalah penelitian ini yaitu : Bagaimana Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Komunikasi Publik oleh Satuan Brimob Polda Bengkulu?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Komunikasi Publik oleh Satuan Brimob Polda Bengkulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat tersebut dijelaskan sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi publik, komunikasi digital, media sosial pemerintah, dan kehumasan institusi kepolisian. Penelitian ini juga dapat memperkaya pemahaman akademik mengenai bagaimana media sosial digunakan oleh lembaga keamanan negara sebagai sarana penyampaian informasi, pembentukan citra institusi, serta pembangunan hubungan dengan masyarakat.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas pemanfaatan media sosial oleh institusi publik, terutama pada satuan kepolisian di tingkat daerah. Kajian mengenai Satuan Brimob Polda Bengkulu masih cukup terbatas, sehingga penelitian ini dapat mengisi ruang kosong dalam kajian komunikasi publik kepolisian yang selama ini lebih banyak berfokus pada Humas Polri pusat, Polda, atau Polres secara umum.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Satuan Brimob Polda Bengkulu dalam mengoptimalkan pengelolaan media sosial

sebagai sarana komunikasi publik. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap strategi konten, jenis informasi yang dipublikasikan, pola interaksi dengan masyarakat, serta hambatan yang muncul dalam proses pengelolaan media sosial.

Bagi pengelola media sosial Satuan Brimob Polda Bengkulu, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun konten yang lebih informatif, edukatif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Media sosial tidak cukup hanya menjadi etalase kegiatan institusi, tetapi juga perlu dikelola sebagai ruang komunikasi yang mampu membangun kedekatan, kepercayaan, dan citra humanis Brimob di tengah masyarakat.

Bagi institusi Polri, khususnya Polda Bengkulu, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya penguatan komunikasi digital pada satuan-satuan kewilayahan. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam merancang kebijakan komunikasi publik yang lebih terarah, konsisten, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman bahwa media sosial resmi institusi kepolisian, termasuk Satuan Brimob Polda Bengkulu, dapat menjadi sumber informasi yang terpercaya mengenai kegiatan, pelayanan, edukasi keamanan, serta peran Brimob dalam menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan awal untuk mengembangkan kajian yang lebih luas mengenai komunikasi publik lembaga keamanan melalui media sosial, baik dengan pendekatan kualitatif, kuantitatif, maupun analisis konten digital.