

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi digital di era globalisasi saat ini dipengaruhi oleh semakin meluasnya arus informasi dan komunikasi. Salah satu persyaratan paling penting untuk memperluas pengetahuan adalah masyarakat informasi. Dengan berbagi banyak informasi dengan publik. Anda bisa mendapatkan informasi yang anda butuhkan dengan berbagai cara. Salah satu kebutuhan masyarakat adalah keterbukaan informasi publik, khususnya untuk pelayanan informasi publik.

Perkembangan teknologi berkembang dengan sangat cepat. Suka atau tidak suka, kini masyarakat dituntut untuk menggunakan media baru, termasuk Instagram. Jumlah penggunaan Instagram di Indonesia pada tahun 2022 sebanyak 99,15 juta orang. Instagram berperan penting dalam pembentukan citra suatu instansi karena basis penggunaanya yang besar.

Citra merupakan suatu hal yang dipandang penting dalam sebuah instansi. Frank Jeffkins mengatakan bahwa citra adalah kesan seseorang terhadap sesuatu yang berasal dari pengalaman dan pengetahuan (Jeffkins:2003). Sehingga pemahaman tersebut terbukti bahwa pengalaman seseorang atau organisasi, baik positif maupun negatif, nantinya akan mempengaruhi bagaimana persepsi publik atau masyarakat terhadap orang atau instansi tersebut.

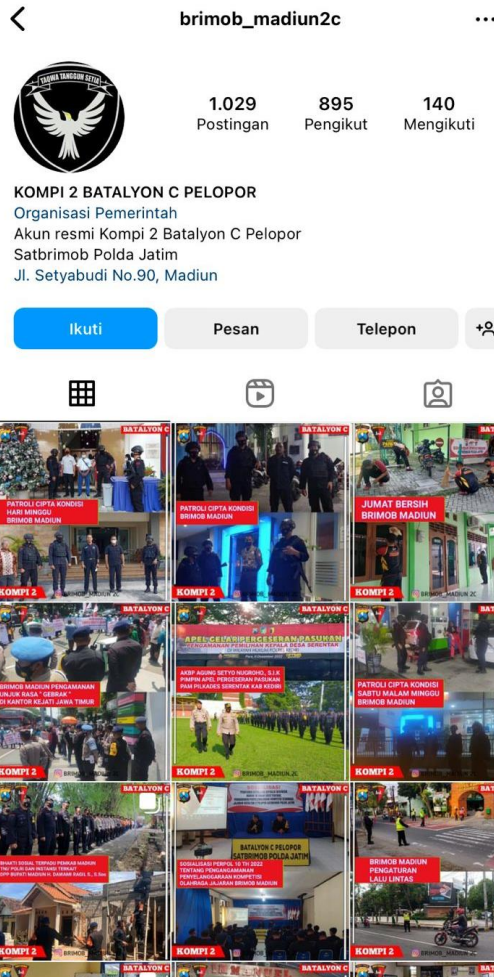
Tolak ukur citra bisa datang tidak hanya dari pengalaman, tetapi juga dari liputan media masa tentang instansi tersebut. Salah satu instansi yang sering menjadi sorotan publik adalah kepolisian. Kepolisian yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 adalah instansi nasional yang dibentuk untuk memelihara ketertiban dan keamanan masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta diatur oleh prinsip-prinsip dasar dilaksanakani dani didukung oleh masyarakat itui sendiri dengan mendukung Hak, khususnya Hak Asasi Manusia atau (HAM) Madiun Polresta adalah lembaga kepolisian kota Madiun. Persepsi masyarakat terhadap Polresta Madiun sedikit berubah dalam beberapa tahun terakhir. Dikarenakan

Polresta Madiun kurang berusaha keras untuk mewujudkan citra tersebut. Polresta Madiun harus meningkatkan citra publiknya akibat minimnya capaian pada 2023.

Media yang dimaksudkan untuk memfasilitasi interaksi sosial secara interaktif atau dua arah dikenal dengan media sosial. Distribusi informasi telah berubah dari satu audiens menjadi banyak audiens berkat media sosial berbasis internet. Partisipasi berbagai saluran sosial dan pertumbuhan online sebagai saluran media sosial utama adalah karakteristik utama dari media sosial.

Media sosial juga bersifat partisipatif; "Audiens" dianggap kreatif karena mereka dapat memberikan umpan balik. Popularitas Instagram penting bagi layanan informasi dan publikasi Humas Polresta Madiun karena postingan dari akun Instagram @brimob\_madiun2c dapat dilihat oleh semua pengikutnya dalam hitungan menit hanya dengan membagikan foto dan video. Instagram saat ini menjadi platform media sosial yang paling banyak digunakan oleh banyak orang, selain mudah digunakan.

Berawal dari citra buruk yang dimiliki polisi terhadap masyarakat, mereka terus berupaya memperbaiki citra tersebut. Salah satu dengan cara menggunakan Instagram untuk memberikan informasi kepada masyarakat umum, khususnya warga Kota Madiun. Pasalnya, di era media sosial, masyarakat selalu mencari informasi terkini, termasuk informasi terkait Polresta Madiun.



Gambar 1.1 Instagram Polresta Madiun

Kegiatan sehari-hari Polresta Madiun dapat diikuti oleh masyarakat umum melalui jejaring sosial Instagram. Bill Canton dari Sukatendel (2012) mengatakan bahwa citra organisasi adalah apa yang orang pikirkan dan rasakan tentangnya. kesan suatu objek, orang, atau organisasi yang sengaja diciptakan. Gambar dapat dilihat, diperbaiki, dan diukur meskipun terjadi perubahan gambar yang relatif lama. Singkatnya, masyarakat dapat melihat bahwa mereka telah melakukan hal-hal tersebut untuk memproyeksikan citra positif. Akibatnya, sulit untuk menumbuhkan citra positif yang benar-benar diinginkan masyarakat, dan ada juga persepsi publik terhadap citra polisi.

Salah satu cara untuk meningkatkan citra Polresta Madiun adalah dengan penggunaan Instagram untuk membangun citra Polri dan memberikan informasi kepada masyarakat khususnya yang tinggal di Kota Madiun. Upaya meningkatkan citra Polresta Madiun melalui Instagram disambut baik oleh masyarakat Kota Madiun.

Polresta Madiun memanfaatkan kemajuan teknologi yang terjadi di bidang media sosial, untuk menyebarluaskan informasi mengenai kegiatan kepolisian sendiri. Masyarakat dan aparat kepolisian lebih mudah berbagi informasi tentang Polresta Madiun, sehingga memudahkan mereka dalam menjalankan tanggung jawab kehumasan. Polri sebagai pengayom, pengabdian masyarakat, dan pengayom dapat mengikuti perkembangan zaman dan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk mendukung pelaksanaan tugas di lapangan. Akibatnya, Polresta Madiun harus memanfaatkan Instagram sebagai platform media sosial untuk memberikan layanan informasi tentang kegiatan polisi.

Salah satu bentuk media yang paling populer saat ini adalah Instagram. Pengguna Instagram lainnya memiliki akses ke berbagai fitur foto dan video. Selain itu, pengguna nantinya bisa saling bertukar foto dan video di kolom komentar. Pengguna Instagram dapat meninggalkan komentar pada foto dan video yang diunduh menggunakan kolom komentar. Secara khusus, siapa pun dapat dengan cepat dan mudah menemukan pengikut @brimob\_madiun2c di Instagram. Anda dapat meninggalkan pesan umpan balik atau komentar untuk semua pengguna Instagram yang mengikuti @brimob\_madiun2c di media sosial.

Akun media sosial Instagram Humas Polresta Madiun memuat seluruh kegiatan Polresta Madiun, antara lain pengamanan perayaan tahun baru di monumen Kresk Wungu Madiun Madiun Porles Madiun, memberikan bimbingan rohani dan mental bagi Kompi Brimob 2 C Madiun, dan pengatur lalu lintas bagi Kompi Brimob 2 C. Selain informasi tersebut, akun Instagram Humas Polresta Madiun @brimob\_madiun2c memuat segudang informasi mengenai publikasi dan himbauan yang dilakukannya melalui Instagram. Hal ini tentunya sangat bermanfaat bagi masyarakat. bisa dilihat di akun Instagram @brimob\_madiun2c yang memiliki banyak followers. dengan kurang lebih 902 pengikut dan ratusan pengikut Instagram. Humas Polresta Madiun lebih mudah berbagi informasi secara langsung kepada masyarakat ketika *followersnya* banyak. Jumlah *like*, *view*, dan komentar yang diposting oleh masyarakat umum di akun Instagram @brimob\_madiun2c menunjukkan tanggapan masyarakat.

Dengan adanya media sosial seperti Instagram, banyak masyarakat yang merasa terbantu dalam mencari informasi. Terutama bagi masyarakat yang jauh

atau tidak tahu tempat untuk bertanya tentang Polresta Madiun, sehingga dengan melihat Instagram @brimob\_madiun2c humas Polresta Madiun idapat menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat Kota Madiun yang merasa kebingungan. Bagi masyarakat yang tidak memiliki akun Instagram. Dengan jumlah follower dan kunjungan akun Instagram @brimob\_madiun2c yang terus meningkat, serta minat masyarakat umum dalam menggunakan Instagram, Humas Polresta Madiun berpeluang menyebarkan informasi kepada masyarakat luas.

Dengan berkembangnya media sosial saat ini, anggota kepolisian khususnya Polresta Madiun dapat menggunakan akun Instagram @brimob\_madiun2c untuk mengakses informasi kegiatan Polres Madiun Kota. Tanggung jawab utama Polri adalah melindungi, melayani, dan mengayomi masyarakat guna mewujudkan ketertiban dan keamanan masyarakat. Hal ini diatur dalam UU No. Dalam Pasal 13 UU No.2 Tahun 2002, tugas utama Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah sebagai berikut: (1) Sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, (2) Menegakkan hukum, (3) Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat.

Pada fenomena ini ada kasus di Madiun yaitu berita tentang “Bentrok Antar Perguruan Silat Meresahkan Warga, 12 Oknum Diringkus Polisi: Ada yang Bawa Senjata Tajam” pada berita ini sempat ramai di media sosial dikarenakan bentrok antar dua perguruan pencak silat di Kota Madiun kembali terjadi pada Minggu (4/9/2022) sekitar pukul 03.30 WIB. Bentrok antara dua masa pesilat ini terjadi di jalan Diponegoro, Halmahera, Kota Madiun. Akibat bentrok antar perguruan silat itu seorang warga mengalami luka pada bagian kepala dan sudah menjalani perawatan di RSUD Soedono Madiun. Akibat bentrokan ini, Budi mengaku satu rumah rusak, jendela kaca yang pecah, kemudian 3 sepeda motor milik pengunjung warung juga di rusak masa. Sementara itu, menindaklanjuti insiden bentrok antar perguruan pencak silat ini, Walikota Madiun Maidi mengaku telah mendalaminya. Pihaknya menjamin semua telah diselesaikan dan keduai belah pihak perguruan juga telah bersepakat untuk tetap meningkatkan kerukunani dan perdamaian. Maka dari itu kepolisian harus selalu sigap meningkatkan masyarakat dari keributan seperti kasus tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Implementasi Media Sosial Dalam Peningkatan Citra Polresta Madiun Melalui Instagram @brimob\_madiun2c”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang diperoleh dari uraian latar belakang di atas yaitu “bagaimana implementasi media sosial dalam peningkatan citra Polresta Madiun melalui Instagram @brimob\_madiun2c?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian diatas yaitu “untuk mengetahui implementasi media sosial dalam peningkatan citra Polresta Madiun melalui Instagram @brimob\_madiun2c”.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Secara akademik**

Diharapkan penelitian ini dapat menambah bidang ilmu komunikasi, khususnya kajian tentang penggunaan media sosial Public Relations untuk meningkatkan citra melalui pesan Instagram. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk mempertimbangkan atau merujuk dan memberikan informasi tambahan, khususnya mengenai penggunaan media sosial untuk meningkatkan citra pesan Instagram.

### **2. Secara praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan menjadi bahan penilaian bagi Polresta Madiun dan Kepolisian RI agar dapat lebih mengembangkan citra kepolisian yang lebih baik melalui pesan Instagram.