

Adaptasi Humas Polres Langsa Dalam Menghadapi Arus Informasi Digital: Upaya Membangun Kepercayaan Masyarakat

Hamdani

Universitas Iskandar Muda, Indonesia; hamdaniag.71@gmail.com

Samsuar

Institut Agama Islam Negeri Langsa, Indonesia; samsuar@iainlangsa.ac.id

Syamsul Riza

Institut Agama Islam Negeri Langsa, Indonesia; syamsulrizal@iainlangsa.ac.id

Riantofani

Universitas Iskandar Muda, Indonesia; riantaufani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi peran Humas Polda Langsa dalam mengelola arus informasi digital sebagai instrumen strategis untuk membangun kepercayaan publik. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma fenomenologis, penelitian ini membedah bagaimana pelaku humas menafsirkan dan mempraktikkan fungsi komunikasi di tengah disrupsi media. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci menggunakan *teknik purposive sampling*, yang kemudian divalidasi melalui triangulasi teknik dan sumber, termasuk pengamatan kegiatan digital serta studi dokumentasi kelembagaan. Analisis data dilakukan secara dialektis dengan mengintegrasikan *Teori Situasional Publik* dari James Grunig untuk memetakan perilaku komunikasi publik berdasarkan dimensi *pengenalan masalah*, *pengenalan kendala*, dan *tingkat keterlibatan*.

Hasil penelitian memberikan gambaran bagaimana Humas Polda Langsa mengalami perubahan paradigma, dari fungsi administrasi-konvensional menjadi fungsi manajemen strategis dan *pengelola makna*. Transformasi ini diwujudkan dalam empat dimensi utama: (1) Peran komunikator melalui mekanisme akuntabilitas publik dalam *hubungan media*; (2) Diseminasi digital sebagai upaya memanusiakan wajah polisi di dunia maya; (3) Fungsi dokumentasi sebagai landasan faktual dalam konstruksi gambar; dan (4) Pengembangan hubungan eksternal dan sinergi kelembagaan sebagai sumber legitimasi sosial. Penelitian ini menyimpulkan bahwa citra kepolisian di tingkat satuan daerah bukan hanya hasil penegakan hukum, tetapi konstruksi sosial-komunikatif yang adaptif. Keberhasilan membangun kepercayaan publik sangat bergantung pada kemampuan humas untuk menjembatani bahasa birokrasi kepolisian dengan ekspektasi publik yang semakin kritis dan partisipatif di era digital.

KATA KUNCI: Humas Kepolisian; Citra Institusi; Komunikasi Digital; Situational Theory of the Publics;

ABSTRACT

This study aims to analyze the transformation of the role of Public Relations of the Langsa Police in managing the flow of digital information as a strategic instrument for building public trust. Using a qualitative approach with a phenomenological paradigm, this research dissects how public relations actors interpret and practice communication functions in the midst of media disruption. Primary data were obtained through in-depth interviews with key informants using *purposive sampling techniques*, which were then validated through triangulation of techniques and sources, including observations of digital activities as well as studies of institutional documentation. Data analysis was carried out dialectically by integrating *the Situational Theory of the Publics* from James Grunig to map public communication behavior based on the dimensions of *problem recognition*, *constraint recognition*, and *level of involvement*.

The results of the study provide an overview of how the Public Relations of the Langsa Police has experienced a paradigm shift, from an administrative-conventional function to a strategic management function and a *manager of meaning*. This transformation is manifested in four main dimensions: (1) The role of communicators through public accountability mechanisms in *media relations*; (2) Digital dissemination as an effort to humanize the face of the police in cyberspace; (3) The function of documentation as a factual foundation in image

construction; and (4) The development of external relations and institutional synergy as a source of social legitimacy. This study concludes that the image of the police at the regional unit level is not just the result of law enforcement, but an adaptive social-communicative construction. The success of building public trust is highly dependent on the ability of public relations to bridge the language of the police bureaucracy with public expectations that are increasingly critical and participatory in the digital era.

KEYWORD: Police Public Relations; Institutional Imagery; Digital Communication; Situational Theory of the Publics;

PENDAHULUAN

Humas kepolisian menempati posisi sentral dalam menjembatani kesenjangan antara kebijakan institusi dan persepsi masyarakat. Hal ini krusial karena operasional kepolisian tidak lagi sekadar berfokus pada penegakan hukum (koersif), melainkan bergeser menuju paradigma pelayanan publik yang inklusif sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, (Kepolisian Negara Indonesia 2002). Dalam praktik *public relations*, fungsi utama humas adalah mengelola hubungan saling menguntungkan (*mutually beneficial relationships*) melalui strategi komunikasi yang etis, transparan, dan terencana untuk membangun kepercayaan publik (*public trust*), (Afkarina 2018; Cutlip 1962; Iriantara 2019; Ruslan 2012). Oleh karena itu, citra positif institusi kepolisian bukanlah sekadar hasil dari kampanye retorika atau slogan, melainkan akumulasi dari konsistensi perilaku personel, efektivitas pelayanan, serta responsivitas komunikatif institusi terhadap dinamika sosial di lapangan.

Citra kepolisian merupakan variabel komunikasi yang sangat rentan, di mana persepsi publik sangat dipengaruhi oleh akumulasi pengalaman pelayanan, framing media, dan sentimen percakapan digital, (Brummette et al. 2018; Meliala 2001). Fenomena *spillover effect* menjadi tantangan nyata: pelanggaran yang dilakukan oleh oknum individu kerap tergeneralisasi menjadi penilaian negatif terhadap seluruh institusi. Sejalan dengan temuan Wirayuda, strategi *media relations* Polri sering kali tidak berbanding lurus dengan citra positif di mata publik, karena citra adalah cerminan dari realitas perilaku anggota di lapangan. Oleh karena itu, humas tidak boleh sekadar diposisikan sebagai agen pencitraan atau 'kosmetik komunikasi' yang berupaya menutupi ketimpangan pelayanan, (Hastutik 2020; Wirayuda 2013).

Institusi Polri harus menyadari bahwa komunikasi yang efektif tidak akan mampu menutupi luka pelayanan yang nyata, citra kepolisian yang kredibel harus dibangun di atas fondasi integritas perilaku dan efektivitas pelayanan yang konsisten, bukan sekadar manipulasi pesan (Ibrahim, Golose, and Imran 2025).

Perubahan ekosistem media yang radikal telah mendisrupsi pola kerja humas kepolisian, di mana arus informasi tidak lagi bergerak secara linear dari institusi ke publik. Kehadiran media sosial kini memberdayakan masyarakat untuk memproduksi, menyebarkan, hingga mendekonstruksi informasi dalam hitungan detik, menciptakan medan komunikasi yang sangat cair. Fielding menekankan bahwa kendati media sosial menawarkan peluang emas bagi kepolisian untuk berinteraksi langsung dengan warga, kanal digital juga menuntut pengelolaan pesan yang ekstra hati-hati karena sangat rentan memicu eskalasi tekanan opini publik, (Fielding 2023).

Sejalan dengan itu, kajian Hapsari menegaskan bahwa platform media sosial pemerintah baru akan efektif meningkatkan *public trust* apabila publik merasakan adanya nilai transparansi dan ruang interaktivitas yang nyata, (Hapsari and Alfraita 2025). Oleh karena itu, di era digital ini, adaptasi Humas

Polres tidak boleh lagi sekadar berorientasi pada kuantitas unggahan konten. Humas dituntut untuk bertransformasi menjadi "pembaca suasana" (*mood reader*) yang mampu mengolah data digital menjadi respons kebijakan yang humanis, cepat, dan akurat demi menjaga legitimasi institusi di tengah arus informasi yang tak terkendali, (Nugraha, Sjoraida, and Novianti 2022).

Penelitian ini memfokuskan konteks pada Humas Polres Langsa, mengingat tingkat Polres merupakan titik institusional paling krusial yang bersentuhan langsung dengan denyut nadi kehidupan masyarakat sehari-hari. Pada level ini, citra kepolisian tidak sekadar dibentuk oleh narasi kebijakan pusat, melainkan oleh akumulasi pengalaman nyata masyarakat melalui relasi personal dengan komunitas, kolaborasi media lokal, respons terhadap isu-isu sensitif, dokumentasi kegiatan, hingga konferensi pers. Studi mengenai peran humas kepolisian telah mengalami pergeseran paradigma, dari sekadar pembahasan teknis *media relations* menuju kompleksitas komunikasi digital dan manajemen kepercayaan publik yang lebih strategis (Heriyanti, Ummanah, and Tambunan 2021; Nawawi 2010). Nugroho membuktikan bahwa kanal media sosial memiliki efikasi tinggi dalam membangun legitimasi, (Nugroho and Purwati 2017) sejalan dengan temuan kirana yang menggarisbawahi peran media digital sebagai sarana informasi yang inklusif, (Kirana 2020; Yulihastin 2008). Namun, mayoritas literatur yang ada masih terkonsentrasi pada level nasional atau Polda, sehingga praktik kehumasan di tingkat Polres masih membutuhkan pembacaan yang lebih kontekstual dan mendalam terutama di era digital saat ini yang lebih menuntut adaptasi dan mediatisasi.

Kesenjangan tersebut memicu penelitian ini untuk menjawab dua fokus utama: bagaimana peran Humas Polres Langsa dalam meningkatkan citra institusi, serta hambatan apa yang dihadapi dalam proses tersebut. Kebaruan artikel ini terletak pada analisis peran Humas melalui empat fungsi operasional komunikator, pembentuk relasi, penunjang kegiatan eksternal, dan pembentuk citra yang kemudian dikorelasikan dengan tantangan disrupsi informasi digital.

Dalam ekosistem media yang baru, arus informasi tidak lagi bergerak secara linear. Kehadiran media sosial memberdayakan masyarakat untuk memproduksi dan mendekonstruksi informasi secara instan ini menegaskan bahwa strategi *public relations* sektor publik harus bertumpu pada transparansi dan komunikasi strategis untuk memperkuat *public trust*. Oleh karena itu, artikel ini tidak sekadar memetakan daftar tugas humas, melainkan melakukan evaluasi kritis terhadap seberapa adaptif fungsi-fungsi tersebut dalam merespons tekanan komunikasi digital yang rentan terhadap *spillover effect*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan teoretis bagi penguatan integritas humas kepolisian di garda terdepan.

METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan paradigma fenomenologis untuk membedah praktik kehumasan sebagaimana dialami, dimaknai, dan dipraktikkan oleh para aktor di lapangan, (Creswell and Poth 2016). Pendekatan ini dipilih guna melampaui analisis permukaan; fokus utama diarahkan pada eksplanasi mendalam mengenai makna, pola kerja, serta kompleksitas hambatan komunikasi yang mengemuka, (Rachmat Kriyantono 2014), terutama dalam aktivitas Humas Polres Langsa. Data yang disajikan yang telah direkonstruksi secara ketat untuk menjaga koherensi antara fokus riset, temuan empiris, dan argumen teoretis. Dengan desain ini, artikel menempatkan data lapangan sebagai basis analisis utama yang otentik, menghindari jebakan deduksi teoretis yang sering kali kehilangan relevansi dengan realitas empiris di lapangan.

Sumber data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan dua informan kunci, yakni Bripka Agus Hartono (Kepala Urusan Humas Polres Langsa) dan Briptu Hendra Alfandi (Operator Humas Polres Langsa). Pemilihan informan didasarkan pada teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan kapasitas dan keterlibatan langsung mereka dalam operasional kehumasan, (Ritonga 2004). Sementara

itu, data sekunder mencakup dokumen kelembagaan, literatur strategis, serta jejak komunikasi digital pada berbagai kanal media sosial Polres Langsa. Pendekatan multi-sumber ini memungkinkan peneliti untuk melakukan verifikasi silang (*cross-validation*) antara pernyataan informan dengan artefak komunikasi yang dapat diobservasi secara faktual,(Rachmat Kriyantono 2010).

Prosedur pengumpulan data diintegrasikan melalui triangulasi teknik: wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi,(Miles, Huberman, and Saldaña 2018). Wawancara difokuskan untuk menggali narasi peran humas dalam empat dimensi: komunikator, pembentuk relasi, penunjang kegiatan eksternal, dan pembentuk citra. Observasi diarahkan untuk memotret pola komunikasi aktual yang ditampilkan, sementara dokumentasi berfungsi menelusuri bentuk publikasi, pola kerja sama media, serta materi informasi publik yang diproduksi. Sinergi ketiga teknik ini memastikan bahwa temuan tidak hanya berpijak pada pengakuan informan semata, melainkan didukung oleh bukti empiris yang solid. Tahap analisis data dilakukan mengikuti alur reduksi data, penyajian data tematik, serta penarikan kesimpulan,(Huberman and Miles 2002). Reduksi data dilakukan secara sistematis dengan menyaring informasi yang relevan dengan variabel peran dan hambatan humas. Selanjutnya, penyajian data dikonstruksi ke dalam narasi tematik untuk memberikan kejelasan alur berpikir.

Penarikan kesimpulan dilakukan melalui dialektika antara temuan lapangan dengan konsep *public relations*, *media relations*, citra institusi, dan komunikasi digital. Validitas data dijamin melalui triangulasi sumber dan teknik, memastikan bahwa setiap argumen yang dibangun memiliki ketahanan metodologis yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik(Lindlof and Taylor 2017).

PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini dapat dibaca secara lebih tajam melalui *Situational Theory of the Publics* dari Grunig yang memandang publik bukan sebagai kelompok yang tunggal, pasif, dan seragam, melainkan sebagai kelompok yang memiliki tingkat kesadaran, keterlibatan, dan perilaku komunikasi yang berbeda-beda(Grunig 1989). Dalam konteks Humas Polres Langsa, teori ini menjadi relevan karena citra kepolisian tidak hanya dibentuk oleh pesan yang diproduksi institusi, tetapi juga oleh bagaimana publik mengenali masalah, merasa terlibat, melihat hambatan komunikasi, lalu merespons informasi kepolisian di ruang sosial maupun digital.

Dalam teori ini, perilaku publik dipengaruhi oleh tiga dimensi utama, yaitu *problem recognition*, *constraint recognition*, dan *level of involvement*. *Problem recognition* merujuk pada sejauh mana publik menyadari adanya persoalan yang perlu diperhatikan. *Constraint recognition* berkaitan dengan persepsi publik mengenai hambatan untuk memahami, merespons, atau berpartisipasi dalam suatu isu. Sementara itu, *level of involvement* menunjukkan tingkat keterkaitan publik dengan isu yang sedang berkembang. Ketiga dimensi ini membantu menjelaskan mengapa sebagian masyarakat hanya menjadi penerima informasi, sementara sebagian lainnya berubah menjadi publik yang aktif mencari informasi, memberi komentar, menyebarkan pesan, bahkan mengkritik institusi.

Berdasarkan temuan penelitian, Humas Polres Langsa telah menjalankan fungsi strategis yang tidak lagi terbatas pada dokumentasi kegiatan, tetapi meluas pada komunikasi publik, relasi eksternal, pendampingan kegiatan, pembentukan citra, dan pemantauan opini publik. Naskah penelitian menunjukkan bahwa Humas Polres Langsa menjalankan fungsi penyampaian informasi melalui konferensi pers, hubungan media, media sosial, dokumentasi kegiatan, pengarsipan data, pendampingan agenda eksternal, serta pemantauan opini publik. Fungsi-fungsi tersebut memperlihatkan bahwa humas bekerja bukan hanya pada aspek teknis, tetapi juga pada aspek strategis untuk menjaga konsistensi, kredibilitas, dan relevansi pesan kelembagaan.

Temuan lapangan penelitian ini memperlihatkan bahwa citra kepolisian di tingkat satuan wilayah tidak lagi dapat dipahami sebagai hasil sampingan dari kegiatan penegakan hukum semata, melainkan sebagai konstruksi sosial-komunikatif yang dibentuk melalui proses kehumasan yang terencana,

berulang, dan adaptif terhadap dinamika ruang publik. Dalam konteks Polres Langsa, citra polisi tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan institusi dalam menjalankan fungsi keamanan dan ketertiban masyarakat, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam menjelaskan, menampilkan, dan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik. Hal ini menunjukkan bahwa citra institusi kepolisian berada pada persimpangan antara realitas kinerja, strategi komunikasi, pengalaman masyarakat, dan representasi media. Dengan demikian, pembahasan mengenai citra polisi perlu ditempatkan dalam kerangka yang lebih luas, yakni bagaimana institusi membangun legitimasi melalui praktik komunikasi publik yang kredibel.

Perubahan pola komunikasi masyarakat pada era digital menjadi alasan utama mengapa fungsi kehumasan kepolisian memperoleh posisi yang semakin strategis. Masyarakat tidak lagi hanya menerima informasi dari saluran resmi pemerintah atau pemberitaan media arus utama, tetapi juga aktif membentuk opini melalui media sosial, percakapan komunitas, unggahan warga, serta komentar publik yang berkembang secara cepat. Dalam kondisi demikian, institusi kepolisian menghadapi tantangan yang lebih kompleks. Setiap tindakan anggota, setiap kebijakan satuan, dan setiap peristiwa hukum yang bersentuhan dengan masyarakat dapat dengan cepat menjadi objek penilaian publik. Oleh karena itu, humas tidak cukup hanya bertindak sebagai pelaksana dokumentasi, tetapi harus berfungsi sebagai pengelola makna, penghubung antara institusi dan publik, serta pengendali arus informasi agar tidak berkembang menjadi persepsi yang keliru.

Berdasarkan temuan lapangan, praktik kehumasan di Polres Langsa menunjukkan adanya transformasi dari fungsi administratif konvensional menuju fungsi manajemen strategis. Transformasi ini terlihat dari pelaksanaan fungsi komunikator, pembangun relasi, penunjang kegiatan eksternal, dan pembentuk citra. Keempat fungsi tersebut tidak berdiri secara terpisah, tetapi saling berkelindan dalam membangun persepsi publik terhadap kepolisian. Fungsi komunikator memungkinkan institusi menyampaikan informasi secara resmi dan terukur. Fungsi pembangun relasi memperluas legitimasi kelembagaan melalui kerja sama dengan berbagai pihak. Fungsi penunjang kegiatan eksternal memastikan setiap agenda publik kepolisian memiliki kesiapan komunikasi yang memadai. Sementara itu, fungsi pembentuk citra menjadi muara dari seluruh aktivitas kehumasan, yaitu membangun persepsi positif yang tetap berpijak pada fakta dan kinerja nyata.

Temuan pertama yang penting ditegaskan adalah bahwa Humas Polres Langsa telah bergerak dari pola kerja administratif menuju fungsi strategis dalam pengelolaan citra kepolisian. Pada masa sebelumnya, humas dalam banyak institusi publik sering dipahami sebagai unit pendukung yang bertugas mendokumentasikan kegiatan, membuat rilis berita, dan menyebarkan informasi setelah kegiatan selesai dilaksanakan. Namun, temuan penelitian ini memperlihatkan kecenderungan yang lebih maju. Humas tidak hanya hadir pada tahap akhir kegiatan, tetapi mulai terlibat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, penyusunan pesan, hingga evaluasi persepsi publik. Perubahan ini menandakan bahwa kehumasan telah menjadi bagian dari sistem manajemen reputasi institusi.

Alasan mendasar dari transformasi tersebut adalah meningkatnya kebutuhan institusi kepolisian untuk hadir secara lebih akuntabel di hadapan publik. Polisi sebagai aparat negara memiliki kewenangan yang besar dalam bidang penegakan hukum dan pemeliharaan keamanan. Kewenangan tersebut membutuhkan dukungan legitimasi sosial agar dapat diterima masyarakat. Legitimasi tidak hanya diperoleh melalui dasar hukum formal, tetapi juga melalui persepsi publik bahwa polisi bekerja secara profesional, humanis, terbuka, dan bertanggung jawab. Dalam konteks inilah humas berperan sebagai jembatan yang menerjemahkan tindakan institusi menjadi pesan yang dapat dipahami oleh masyarakat luas.

Seperti hasil wawancara dengan Bripka Agus Hartono menunjukkan bahwa Humas Polres Langsa menjalankan beberapa fungsi utama yang saling mendukung. Fungsi tersebut mencakup penyampaian informasi melalui konferensi pers, pengelolaan hubungan dengan media, pemanfaatan media sosial,

dokumentasi kegiatan, pengarsipan data, pendampingan agenda eksternal, serta pemantauan opini publik. Kegiatan-kegiatan ini memperlihatkan bahwa humas tidak hanya bekerja pada aspek teknis komunikasi, tetapi juga pada aspek strategis, yakni menjaga agar pesan kelembagaan tetap konsisten, kredibel, dan sesuai dengan konteks sosial yang berkembang.

Konsekuensi dari perubahan tersebut adalah perlunya memandang humas sebagai aktor manajerial, bukan sekadar pelaksana teknis. Dalam pengelolaan citra polisi, humas memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan tidak hanya benar secara faktual, tetapi juga tepat secara etis, proporsional secara komunikatif, dan relevan dengan kebutuhan publik. Posisi ini menuntut kemampuan analitis, sensitivitas sosial, serta literasi digital yang memadai. Dengan demikian, semakin strategis peran humas, semakin besar pula tuntutan profesionalisme yang melekat pada personel yang menjalankannya.

Peran komunikator merupakan fondasi utama dalam pembentukan citra kepolisian.

Keberadaan Humas Polres Langsa menempatkan fungsi komunikasi sebagai pintu masuk utama dalam membangun pemahaman publik terhadap aktivitas kepolisian. Melalui fungsi ini, humas bertugas menyampaikan informasi resmi, menjelaskan kegiatan institusi, mengklarifikasi isu yang berkembang, serta memastikan bahwa publik memperoleh informasi dari sumber yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks citra polisi, fungsi komunikator menjadi penting karena persepsi publik sering kali terbentuk dari informasi yang mereka terima, baik melalui media massa, media sosial, maupun interaksi langsung dengan aparat.

Alasan mengapa fungsi komunikator menjadi krusial terletak pada karakter kerja kepolisian yang kerap bersinggungan dengan isu sensitif. Penegakan hukum, penanganan kriminalitas, pengamanan aksi masyarakat, penertiban lalu lintas, penyalahgunaan narkoba, hingga kasus-kasus yang melibatkan warga merupakan ruang yang rawan disalahpahami apabila tidak dijelaskan secara tepat. Tanpa komunikasi yang baik, tindakan kepolisian dapat dipersepsikan secara keliru, bahkan dapat memunculkan resistensi publik. Oleh karena itu, humas harus memastikan bahwa setiap pesan yang keluar dari institusi memiliki kejelasan, otoritas, dan akurasi.

Seperti yang dikatakan Bripka Agus Hartono memperlihatkan bahwa fungsi komunikator di Polres Langsa diwujudkan melalui kegiatan penerangan umum dan hubungan media. Konferensi pers menjadi salah satu sarana utama untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, khususnya terkait pengungkapan kasus, kegiatan institusi, atau isu yang membutuhkan penjelasan resmi. Melalui konferensi pers, kepolisian tidak hanya memberikan data, tetapi juga membangun narasi kelembagaan mengenai apa yang dilakukan, mengapa tindakan tersebut dilakukan, dan bagaimana tindakan tersebut berkaitan dengan kepentingan publik. Pada titik ini, konferensi pers berfungsi sebagai mekanisme akuntabilitas komunikasi.

Selain konferensi pers, media relations menjadi bagian penting dari fungsi komunikator. Humas Polres Langsa membangun hubungan dengan insan pers lokal agar informasi kepolisian dapat tersampaikan secara lebih luas. Relasi dengan media menjadi penting karena media memiliki kemampuan membongkar peristiwa dan memengaruhi pemahaman publik. Apabila hubungan antara humas dan media dibangun secara sehat, maka pemberitaan kepolisian dapat berjalan lebih objektif, informatif, dan berimbang. Sebaliknya, apabila relasi tersebut lemah, informasi institusi dapat terfragmentasi atau kalah oleh narasi alternatif yang belum tentu akurat.

Penggunaan media sosial, khususnya akun Instagram Humas Polres Langsa, juga memperlihatkan perluasan fungsi komunikator ke ruang digital. Media sosial memungkinkan humas menyampaikan informasi secara lebih cepat, visual, dan langsung kepada masyarakat. Melalui unggahan kegiatan, dokumentasi prestasi, informasi pelayanan, dan konten edukatif, humas berupaya menghadirkan wajah kepolisian yang lebih dekat dengan publik. Namun, efektivitas media sosial tidak hanya ditentukan oleh

frekuensi unggahan, tetapi juga oleh kualitas pesan, desain visual, pilihan bahasa, serta kemampuan menjawab kebutuhan informasi masyarakat.

Penerangan Umum dan Media Relations sebagai Mekanisme Akuntabilitas Publik

Penerangan umum dan media relations menjadi instrumen penting dalam membangun citra polisi yang akuntabel. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa Humas Polres Langsa menggunakan kegiatan konferensi pers dan koordinasi dengan media sebagai sarana untuk menjembatani kebutuhan informasi masyarakat dengan kepentingan institusi dalam menyampaikan kinerja. Melalui mekanisme ini, kepolisian tidak hanya menyebarluaskan informasi, tetapi juga menunjukkan kesediaan untuk membuka ruang penjelasan kepada publik.

Alasan penerangan umum menjadi penting adalah karena masyarakat membutuhkan informasi yang jelas, terutama ketika berhadapan dengan isu hukum dan keamanan. Dalam banyak kasus, publik tidak memiliki akses langsung terhadap proses internal kepolisian. Akibatnya, pemahaman masyarakat terhadap suatu peristiwa sering kali bergantung pada informasi yang disampaikan oleh media atau beredar di media sosial. Jika informasi resmi terlambat atau tidak memadai, ruang publik dapat diisi oleh spekulasi, rumor, bahkan hoaks. Oleh sebab itu, penerangan umum berfungsi sebagai mekanisme preventif untuk mengurangi kekosongan informasi.

Konferensi pers di Polres Langsa menjadi ruang formal untuk menyampaikan informasi kasus dan kegiatan kepolisian. Dalam forum tersebut, humas berperan menyiapkan informasi, mendukung penyampaian pesan, serta memastikan dokumentasi kegiatan dapat digunakan sebagai bahan publikasi. Konferensi pers juga memungkinkan media memperoleh keterangan langsung dari pihak kepolisian, sehingga pemberitaan yang muncul memiliki dasar yang lebih jelas. Praktik ini memperlihatkan bahwa komunikasi kepolisian tidak hanya bersifat promosi, tetapi juga memiliki fungsi pertanggungjawaban publik.

Media relations yang dibangun Humas Polres Langsa juga menunjukkan adanya pemahaman bahwa media bukan sekadar alat penyebar informasi, melainkan mitra strategis dalam membangun pemahaman publik. Silaturahmi berkala, koordinasi pemberitaan, dan penyediaan informasi bagi wartawan merupakan bentuk kerja komunikasi yang mendukung terbentuknya hubungan saling percaya. Dalam hubungan tersebut, humas berkepentingan agar informasi institusi tersampaikan secara tepat, sedangkan media berkepentingan memperoleh data yang valid dan layak diberitakan. Keseimbangan kepentingan ini penting untuk menjaga kualitas informasi publik.

Diseminasi Digital dan Humanisasi Wajah Kepolisian

Diseminasi digital merupakan temuan penting dalam penelitian ini karena menunjukkan bagaimana Humas Polres Langsa menyesuaikan diri dengan perubahan perilaku komunikasi masyarakat. Media sosial telah menjadi ruang utama bagi masyarakat dalam mengakses informasi, membentuk opini, dan menilai kinerja institusi publik. Dalam konteks ini, penggunaan media sosial oleh humas kepolisian menjadi strategi untuk menghadirkan institusi secara lebih cepat, dekat, dan visual kepada publik. Melalui media digital, citra polisi dapat dikonstruksi bukan hanya melalui pemberitaan kasus, tetapi juga melalui narasi pelayanan, kedekatan sosial, dan kegiatan humanis.

Alasan diseminasi digital seperti yang dikatakan Bripka Agus Hartono menjadi penting adalah karena citra institusi pada era sekarang sangat dipengaruhi oleh visibilitas digital. Institusi yang tidak hadir secara aktif di ruang digital berisiko kehilangan kesempatan untuk menjelaskan dirinya sendiri. Ketidakhadiran tersebut dapat dimanfaatkan oleh pihak lain untuk membentuk narasi alternatif yang belum tentu sesuai dengan fakta. Dengan hadir di media sosial, Humas Polres Langsa memiliki ruang untuk menyampaikan informasi langsung kepada masyarakat tanpa sepenuhnya bergantung pada media

arus utama. Namun, kehadiran digital tersebut harus dikelola secara profesional agar tidak berhenti sebagai formalitas kelembagaan.

Hal ini bisa dilihat pada akun Instagram @humaslangsapoldaaceh digunakan sebagai kanal publikasi kegiatan kepolisian. Melalui akun tersebut, berbagai informasi dapat disampaikan dalam bentuk visual dan teks yang lebih ringkas. Publikasi digital memungkinkan humas mengubah data mentah menjadi pesan yang lebih mudah diterima masyarakat. Misalnya, kegiatan pengungkapan kasus dapat disajikan sebagai bukti keseriusan institusi dalam menjaga keamanan. Kegiatan sosial dapat ditampilkan sebagai representasi sisi humanis kepolisian. Program pelayanan dapat dipublikasikan sebagai bentuk kedekatan institusi dengan kebutuhan warga.

Namun, temuan ini juga menuntut pembacaan kritis. Media sosial memang mampu memperluas jangkauan pesan, tetapi tidak otomatis menghasilkan kepercayaan publik. Kepercayaan tidak dibangun hanya melalui unggahan yang menarik, melainkan melalui konsistensi antara isi unggahan dengan kenyataan yang dialami masyarakat. Jika masyarakat melihat kesenjangan antara citra digital dan pengalaman nyata, maka publikasi justru dapat dipersepsikan sebagai pencitraan kosmetik. Oleh karena itu, humanisasi wajah kepolisian melalui media sosial harus disertai pembenahan pelayanan dan perilaku institusional.

Dokumentasi dan Pengarsipan sebagai Fondasi Fakta Citra Kepolisian

Dokumentasi dan pengarsipan merupakan aspek yang sering dianggap teknis, tetapi dalam penelitian ini justru terlihat sebagai fondasi penting bagi pembentukan citra kepolisian. Citra institusi yang kredibel harus dibangun di atas fakta, bukan sekadar klaim. Dalam konteks Humas Polres Langsa, dokumentasi kegiatan, pengumpulan data, dan pengarsipan informasi menjadi basis yang memungkinkan institusi merepresentasikan dirinya secara akurat. Tanpa dokumentasi yang baik, kegiatan positif kepolisian dapat hilang begitu saja tanpa jejak komunikasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Alasan dokumentasi menjadi penting seperti yang di tuturkan Bripta Agus Hartono adalah karena publikasi yang kredibel membutuhkan bukti. Masyarakat modern cenderung lebih kritis terhadap informasi institusional. Klaim keberhasilan, narasi pelayanan, atau pernyataan prestasi akan lebih mudah diterima apabila disertai data, foto, video, dan rekam jejak yang jelas. Dokumentasi juga menjadi penting ketika institusi perlu melakukan klarifikasi atau menjawab isu negatif. Dalam situasi seperti itu, arsip yang rapi dapat membantu humas menyediakan informasi pembanding yang faktual.

Dalam perspektif citra, dokumentasi yang baik membantu membangun narasi institusional yang berkesinambungan. Publik tidak hanya melihat satu kegiatan secara terpisah, tetapi dapat memahami pola kerja kepolisian yang konsisten. Misalnya, dokumentasi mengenai pengungkapan kasus, kegiatan sosial, pengamanan masyarakat, dan edukasi publik dapat menunjukkan bahwa kepolisian menjalankan fungsi yang beragam. Dengan demikian, citra polisi tidak hanya melekat pada fungsi represif penegakan hukum, tetapi juga pada fungsi preventif, edukatif, dan pelayanan sosial.

Temuan penting lainnya memperlihatkan bahwa pembentukan relasi eksternal menjadi salah satu modal utama dalam membangun citra positif kepolisian. Polres Langsa tidak bekerja dalam ruang sosial yang terisolasi. Tugas kepolisian selalu bersentuhan dengan pemerintah daerah, lembaga vertikal, komunitas masyarakat, organisasi sosial, tenaga medis, media massa, dan berbagai kelompok warga. Oleh karena itu, citra polisi tidak hanya dibentuk melalui komunikasi langsung dari institusi kepada publik, tetapi juga melalui jaringan relasi yang memperkuat legitimasi institusi di mata masyarakat.

Alasan relasi eksternal menjadi penting adalah karena kepercayaan publik terhadap kepolisian sering kali dipengaruhi oleh pengakuan aktor lain. Ketika kepolisian mampu bekerja sama dengan pemerintah daerah, lembaga terkait, komunitas, dan media, publik dapat melihat bahwa institusi tersebut menjadi bagian dari ekosistem tata kelola yang lebih luas. Relasi semacam ini memperkuat persepsi bahwa kepolisian tidak bekerja secara tertutup, tetapi membuka diri terhadap kolaborasi dan

koordinasi. Dalam konteks citra, kolaborasi dapat menjadi sumber legitimasi karena menunjukkan adanya pengakuan lintas pihak terhadap peran kepolisian.

Adanya kerja sama antara Polres Langsa, BNNK Langsa, dan unsur Forkopimda dalam kegiatan pemusnahan barang bukti narkoba. Kegiatan tersebut tidak hanya memiliki makna hukum, tetapi juga makna komunikasi publik. Dari sisi hukum, kegiatan pemusnahan barang bukti menunjukkan pelaksanaan prosedur penegakan hukum. Dari sisi komunikasi, kegiatan tersebut menampilkan sinergi lintas lembaga dalam menangani persoalan narkoba. Publik dapat melihat bahwa pemberantasan narkoba bukan hanya agenda kepolisian, melainkan agenda bersama yang melibatkan berbagai unsur pemerintahan.

Relasi dengan komunitas masyarakat juga menjadi bukti bahwa citra polisi dapat dibangun melalui kedekatan sosial. Kegiatan sosialisasi keselamatan berkendara yang melibatkan klub motor di Kota Langsa menunjukkan pendekatan yang lebih partisipatif. Komunitas motor yang mungkin selama ini sering diasosiasikan dengan isu lalu lintas justru dilibatkan sebagai mitra edukasi keselamatan. Pendekatan ini memperlihatkan bahwa kepolisian tidak selalu hadir dalam posisi menghukum atau menertibkan, tetapi juga membina, mengedukasi, dan merangkul komunitas.

Sinergi Kelembagaan dan Legitimasi Pesan Kepolisian

Sinergi kelembagaan merupakan salah satu temuan yang menunjukkan bahwa citra polisi dapat diperkuat melalui kolaborasi lintas institusi. Dalam konteks Polres Langsa, kerja sama dengan BNNK, Forkopimda, dan pihak-pihak terkait menjadi bagian dari strategi komunikasi kelembagaan. Ketika kepolisian tampil bersama lembaga lain dalam agenda publik, pesan yang disampaikan tidak lagi berdiri sebagai klaim tunggal institusi, tetapi memperoleh penguatan dari kehadiran aktor-aktor lain yang memiliki otoritas dan fungsi masing-masing.

Alasan sinergi kelembagaan ini menurut Bripka Agus Hartono karena persoalan keamanan dan ketertiban masyarakat bersifat kompleks. Penanganan narkoba, keselamatan lalu lintas, ketertiban sosial, dan perlindungan masyarakat tidak dapat diselesaikan oleh kepolisian sendiri. Dibutuhkan koordinasi lintas sektor agar kebijakan dan tindakan di lapangan memiliki daya dukung yang kuat. Dari sisi citra, sinergi menunjukkan bahwa kepolisian memiliki kemampuan bekerja sama, menghargai peran lembaga lain, dan tidak menempatkan dirinya sebagai aktor tunggal dalam penyelesaian masalah publik. Hal ini terlihat pada saat pemusnahan barang bukti narkoba menggambarkan bagaimana agenda hukum dapat berfungsi sebagai panggung komunikasi publik. Kehadiran BNNK dan Forkopimda dalam kegiatan tersebut memberi pesan bahwa penanganan narkoba dilakukan secara terkoordinasi. Publik tidak hanya melihat barang bukti yang dimusnahkan, tetapi juga melihat keseriusan kolektif lembaga negara dalam menghadapi ancaman narkoba. Dengan demikian, kegiatan tersebut memiliki dua dimensi sekaligus: dimensi prosedural dan dimensi simbolik.

Dimensi prosedural berkaitan dengan pelaksanaan kewenangan hukum. Barang bukti yang telah melalui proses tertentu dimusnahkan sebagai bagian dari akuntabilitas penanganan perkara. Dimensi simbolik berkaitan dengan pesan moral dan kelembagaan yang ditampilkan kepada publik, yaitu bahwa negara hadir melawan narkoba. Humas berperan penting dalam memastikan kedua dimensi ini dapat dipahami masyarakat. Tanpa pengelolaan komunikasi yang tepat, kegiatan pemusnahan barang bukti hanya akan dipersepsikan sebagai rutinitas formal. Dengan pengemasan yang baik, kegiatan tersebut dapat menjadi pesan publik tentang komitmen, transparansi, dan sinergi.

Kedekatan Komunitas dan Humanisasi Peran Polisi

Kedekatan dengan komunitas menjadi salah satu jalur penting dalam membangun citra polisi yang humanis. Seperti yang dikatakan informan penelitian menunjukkan bahwa Humas Polres Langsa tidak hanya mengandalkan pemberitaan formal, tetapi juga memanfaatkan kegiatan berbasis komunitas

untuk mendekatkan institusi dengan masyarakat. Keterlibatan klub motor dalam sosialisasi keselamatan berkendara merupakan contoh bagaimana kepolisian dapat masuk ke ruang sosial warga tanpa selalu membawa nuansa formal yang kaku.

Alasan pendekatan komunitas penting adalah karena masyarakat sering kali lebih mudah menerima pesan ketika pesan tersebut hadir dalam ruang sosial yang dekat dengan pengalaman mereka. Edukasi keselamatan berkendara, misalnya, akan lebih efektif apabila disampaikan kepada komunitas yang memang memiliki aktivitas langsung di jalan raya. Dalam ruang komunitas, pesan kepolisian tidak hanya diterima sebagai perintah dari otoritas, tetapi sebagai pengetahuan praktis yang berkaitan dengan keselamatan anggota komunitas itu sendiri. Dengan demikian, komunikasi menjadi lebih partisipatif dan relevan.

Pelibatan klub motor ini menurut Bripta Agus Hartono membuka ruang interaksi yang lebih cair antara polisi dan masyarakat. Dalam kegiatan seperti ini, polisi tidak hanya tampil sebagai aparat penegak aturan, tetapi sebagai mitra yang memberikan edukasi dan membangun kesadaran bersama. Perubahan posisi komunikasi ini penting dalam pembentukan citra. Ketika masyarakat melihat polisi hadir secara dialogis, persepsi terhadap institusi dapat bergeser dari kesan kaku menuju kesan lebih dekat, peduli, dan komunikatif.

Kedekatan komunitas juga memiliki dampak multiplikatif. Anggota komunitas dapat menjadi penyambung pesan kepolisian kepada lingkungan sosialnya. Pesan keselamatan yang diterima dalam kegiatan sosialisasi dapat diteruskan kepada teman, keluarga, dan jaringan komunitas lain. Dengan demikian, komunitas berfungsi sebagai mediator informal yang memperluas jangkauan komunikasi kepolisian. Pada titik ini, humas tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga membangun ekosistem komunikasi berbasis partisipasi warga.

Relasi Media sebagai Simpul Determinan Eskalasi Informasi

Relasi media merupakan simpul penting dalam pembentukan citra kepolisian karena media memiliki kapasitas untuk memperluas, membingkai, dan mempercepat penyebaran informasi. Temuan lapangan memperlihatkan bahwa Humas Polres Langsa secara konsisten membina hubungan dengan insan pers lokal melalui komunikasi berkala dan koordinasi pemberitaan. Praktik ini menunjukkan kesadaran bahwa media massa tetap memiliki peran strategis meskipun media sosial berkembang pesat. Alasan relasi media tetap penting adalah karena media memiliki legitimasi publik sebagai penyedia informasi. Banyak masyarakat masih menjadikan berita media sebagai rujukan untuk memahami peristiwa hukum dan keamanan. Ketika informasi kepolisian diberitakan oleh media, pesan tersebut memperoleh jangkauan dan bobot yang berbeda dibandingkan hanya disampaikan melalui kanal internal institusi. Namun, media juga memiliki logika kerja sendiri, seperti nilai berita, independensi redaksi, dan fungsi kontrol sosial. Oleh karena itu, hubungan humas dengan media harus dibangun secara profesional, bukan manipulatif.

Seperti yang dikatrakan Bripta Agus Hartono silaturahmi dan koordinasi dengan pers lokal menjadi bagian dari pola kerja Humas Polres Langsa. Melalui hubungan ini, humas dapat menyediakan informasi yang lebih cepat dan akurat kepada wartawan. Di sisi lain, wartawan memperoleh akses terhadap sumber resmi yang membantu mereka menyusun berita secara lebih bertanggung jawab. Hubungan seperti ini mengurangi risiko kesalahan informasi dan memperkecil ruang bagi spekulasi yang dapat merugikan institusi maupun masyarakat.

Relasi media yang sehat juga memungkinkan kepolisian menerima umpan balik dari ruang publik. Media bukan hanya penguas suara institusi, tetapi juga kanal kontrol sosial. Kritik, pertanyaan, atau sorotan media terhadap kepolisian dapat menjadi masukan bagi institusi untuk memperbaiki pelayanan dan komunikasi. Dalam kerangka akademik, hubungan antara humas dan media sebaiknya

dipahami sebagai relasi mutualistik yang menjaga keseimbangan antara kebutuhan institusi untuk menjelaskan diri dan kebutuhan publik untuk memperoleh informasi yang objektif.

Humas sebagai Mediator dan Fasilitator Komunikasi

Humas Polres Langsa juga berperan sebagai mediator dan fasilitator komunikasi antara kepentingan internal institusi dengan kebutuhan informasi masyarakat. Peran ini menempatkan humas pada posisi yang tidak sederhana, karena humas harus memahami logika internal kepolisian sekaligus memahami ekspektasi publik. Di satu sisi, institusi memiliki aturan, prosedur, dan batasan informasi. Di sisi lain, masyarakat membutuhkan penjelasan yang mudah dipahami dan relevan dengan kepentingan mereka.

Alasan peran mediator penting adalah karena sering terjadi jarak antara bahasa birokrasi dengan bahasa publik. Kepolisian memiliki istilah teknis, prosedur hukum, dan hierarki kewenangan yang tidak selalu mudah dipahami masyarakat. Jika informasi disampaikan terlalu teknis, masyarakat dapat kesulitan menangkap substansinya. Jika informasi disampaikan terlalu sederhana tanpa kehati-hatian, pesan dapat kehilangan akurasi. Di sinilah humas berfungsi menerjemahkan pesan institusi agar tetap benar secara substansi tetapi komunikatif bagi masyarakat.

Humas seperti yang dikatakan Bripta Agus Hartono menjalankan fungsi penyaringan dan penyesuaian pesan. Dalam klarifikasi isu sensitif, humas perlu menyampaikan informasi secara persuasif dan menenangkan. Dalam publikasi prestasi, humas perlu menonjolkan capaian institusi secara faktual tanpa berlebihan. Dalam koordinasi dengan media, humas perlu menyediakan data yang cukup tetapi tetap memperhatikan batasan hukum dan etika. Pola kerja ini menunjukkan bahwa humas berada pada titik temu antara keterbukaan dan kehati-hatian.

Sebagai fasilitator komunikasi, humas juga harus mampu mendengar aspirasi dan respons publik. Komunikasi yang efektif bukan hanya menyampaikan pesan, tetapi juga menangkap umpan balik. Kritik masyarakat, komentar di media sosial, pertanyaan wartawan, atau respons komunitas dapat menjadi indikator persepsi publik terhadap kepolisian. Dengan mengelola umpan balik tersebut, humas dapat membantu institusi memahami isu apa yang perlu dijelaskan, pelayanan apa yang perlu diperbaiki, dan narasi apa yang perlu dikoreksi.

Humas sebagai Pembentuk Citra dan Arsitek Reputasi Institusi

Secara eksplisit memperlihatkan bahwa Humas Polres Langsa menjalankan fungsi sebagai pembentuk citra. Informan menyatakan bahwa humas berperan untuk mendongkrak nama baik kepolisian dan mengelola image institusi. Pernyataan ini menunjukkan bahwa di tingkat praktis, humas dipahami sebagai unit yang bertanggung jawab terhadap wajah publik kepolisian. Akan tetapi, pembentukan citra tidak boleh dimaknai secara sempit sebagai upaya memperindah tampilan institusi, melainkan sebagai kerja reputasi yang berhubungan dengan kredibilitas, kepercayaan, dan legitimasi. Alasan fungsi pembentuk citra menjadi penting adalah karena kepolisian sebagai institusi publik sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat. Kepercayaan tersebut memengaruhi kesediaan masyarakat untuk melapor, bekerja sama, mematuhi aturan, dan mendukung program kepolisian. Jika citra polisi buruk, maka masyarakat dapat bersikap curiga, enggan berinteraksi, atau bahkan menolak kebijakan kepolisian. Sebaliknya, citra yang positif dapat memperkuat dukungan sosial terhadap tugas-tugas kepolisian.

Strategi pembentukan citra dilakukan melalui publikasi prestasi, pengungkapan kasus, kegiatan sosial, program inovasi pelayanan, dan penampilan figur polisi yang teladan. Publikasi prestasi bertujuan menunjukkan bahwa kepolisian bekerja secara aktif dalam menjaga keamanan dan ketertiban. Kegiatan sosial bertujuan menampilkan sisi kepedulian institusi. Program pelayanan memperlihatkan orientasi

institusi kepada kebutuhan masyarakat. Sementara itu, figur polisi teladan memperkuat personifikasi citra positif melalui perilaku individu anggota.

Namun, pembentukan citra juga menghadapi batas substantif. Citra tidak dapat dipaksakan apabila perilaku faktual di lapangan bertentangan dengan narasi yang dibangun. Masyarakat melakukan validasi terhadap pesan humas melalui pengalaman langsung mereka. Apabila publikasi menampilkan polisi humanis, tetapi masyarakat mengalami pelayanan yang tidak ramah, maka citra yang dibangun akan mengalami kontradiksi. Oleh karena itu, humas hanya dapat memperkuat citra yang memang memiliki dasar kinerja nyata.

Monitoring Opini Publik sebagai Manajemen Risiko Komunikasi

Temuan lapangan menunjukkan bahwa Humas Polres Langsa menjalankan fungsi pemantauan opini publik, terutama terhadap informasi negatif, fiktif, atau hoaks yang berpotensi mendelegitimasi institusi. Fungsi ini menjadi semakin penting karena ruang digital memungkinkan informasi menyebar dengan sangat cepat. Dalam konteks citra kepolisian, opini publik yang tidak dikelola dapat berkembang menjadi krisis kepercayaan.

Alasan monitoring opini publik penting adalah karena persepsi masyarakat dapat berubah secara cepat mengikuti arus informasi. Satu unggahan negatif, potongan video, atau narasi yang tidak utuh dapat memicu penilaian luas terhadap kepolisian. Jika institusi terlambat merespons, opini negatif dapat menguat sebelum klarifikasi resmi disampaikan. Oleh karena itu, monitoring opini publik berfungsi sebagai sistem peringatan dini agar humas dapat mengetahui isu yang berkembang dan menyiapkan respons yang tepat.

Seperti yang dikatakan Bripka Agus Hartono Humas Polres Langsa menyadari adanya tantangan hoaks dan disinformasi di media sosial. Informasi yang tidak benar dapat merusak citra institusi, terutama apabila menyangkut isu sensitif seperti penegakan hukum, pelayanan masyarakat, atau perilaku anggota. Humas perlu menelusuri sumber informasi, memverifikasi fakta, dan menentukan apakah isu tersebut membutuhkan klarifikasi publik. Proses ini menunjukkan bahwa kerja humas tidak hanya berorientasi pada produksi konten positif, tetapi juga pada mitigasi risiko komunikasi.

Monitoring opini publik juga dapat menjadi dasar evaluasi strategi komunikasi. Respons masyarakat terhadap unggahan, komentar publik, pemberitaan media, dan percakapan digital dapat digunakan untuk menilai apakah pesan humas diterima dengan baik. Namun, evaluasi tidak boleh hanya bergantung pada jumlah like atau jumlah pengikut. Indikator kuantitatif tersebut perlu dilengkapi dengan analisis sentimen, kualitas komentar, persepsi komunitas, dan perubahan sikap publik.

Konsekuensi dari temuan ini adalah bahwa Humas Polres Langsa memerlukan sistem monitoring yang lebih terstruktur. Sistem tersebut dapat mencakup pemetaan isu harian, klasifikasi sentimen, identifikasi akun penyebar informasi, analisis pola percakapan, dan protokol respons. Dengan sistem seperti ini, humas dapat bergerak dari pola reaktif menuju pola preventif. Citra institusi akan lebih terlindungi apabila potensi krisis dapat dibaca sejak awal.

Hambatan Infrastruktur dalam Penguatan Citra Kepolisian

Hambatan pertama yang dihadapi Humas Polres Langsa adalah keterbatasan instrumen liputan dan infrastruktur pendukung. Hambatan ini tampak teknis, tetapi memiliki dampak strategis terhadap pembentukan citra. Dalam ekosistem komunikasi digital yang sangat visual, perangkat peliputan, kamera, audio, komputer penyuntingan, jaringan internet, dan perangkat pendukung lainnya menjadi kebutuhan dasar dalam produksi konten institusi.

Alasan hambatan infrastruktur berdampak strategis adalah karena kualitas dokumentasi memengaruhi kualitas persepsi. Kegiatan kepolisian yang memiliki nilai substantif dapat kehilangan daya komunikatif apabila ditampilkan melalui visual yang kurang jelas, audio yang buruk, atau desain publikasi yang tidak menarik. Publik digital terbiasa mengonsumsi konten dengan standar visual tertentu. Jika

institusi publik tidak mampu memenuhi standar tersebut, pesan yang disampaikan berisiko diabaikan atau dianggap kurang profesional.

Bripka Agus Hartono mengidentifikasi minimnya perangkat peliputan mutakhir dan terbatasnya operator sebagai kendala utama. Kondisi ini membuat kerja humas menjadi kurang optimal, terutama ketika harus meliput banyak kegiatan, mengelola media sosial, dan merespons isu secara cepat. Keterbatasan alat juga dapat memperlambat proses produksi konten, sehingga momentum publikasi hilang. Padahal dalam komunikasi digital, kecepatan dan ketepatan waktu merupakan faktor yang sangat menentukan.

Hambatan infrastruktur juga berhubungan dengan beban kerja personel. Jika jumlah operator terbatas, maka tugas peliputan, penyuntingan, penulisan, unggahan, monitoring, dan koordinasi media dapat menumpuk pada sedikit orang. Kondisi ini meningkatkan risiko kesalahan teknis dan menurunkan kualitas konten. Dalam jangka panjang, keterbatasan infrastruktur dan personel dapat membuat humas terjebak dalam pola kerja reaktif, bukan strategis.

Hambatan kedua yang ditemukan adalah keterbatasan kompetensi teknis dan literasi digital personel humas. Keterbatasan ini tidak hanya mencakup kemampuan mengoperasikan perangkat, tetapi juga kemampuan menyusun narasi, membaca karakter publik digital, membuat konten yang menarik, dan merespons isu secara strategis. Dalam konteks citra kepolisian, kompetensi digital menjadi prasyarat utama karena ruang publik semakin banyak bergerak di platform digital.

Alasan kompetensi digital penting adalah karena komunikasi digital memiliki logika yang berbeda dari komunikasi birokrasi konvensional. Media sosial menuntut bahasa yang ringkas, visual yang kuat, respons yang cepat, dan sensitivitas terhadap tren percakapan. Pesan yang terlalu kaku dapat dianggap tidak menarik. Pesan yang terlalu santai dapat dianggap tidak sesuai dengan wibawa institusi. Oleh karena itu, personel humas harus mampu menemukan keseimbangan antara gaya komunikasi yang dekat dengan publik dan tetap menjaga otoritas kelembagaan.

Humas menurut Bripka Agus Hartono menghadapi tantangan dalam mengolah bahan publikasi menjadi konten yang engaging. Ini berarti persoalan tidak berhenti pada ketersediaan informasi, tetapi pada kemampuan mengubah informasi menjadi pesan yang relevan bagi publik. Sebuah kegiatan kepolisian mungkin memiliki nilai penting, tetapi jika narasinya tidak dikemas dengan baik, publik tidak akan menangkap signifikansinya. Di sinilah literasi digital strategis menjadi kebutuhan mendesak. Literasi digital strategis mencakup kemampuan memahami psikologi khalayak, membaca sentimen publik, memilih kanal komunikasi, menyusun pesan berbasis data, serta mengevaluasi dampak komunikasi. Personel humas juga perlu memahami risiko viralitas negatif, etika visual, perlindungan data pribadi, dan batasan publikasi dalam perkara hukum. Tanpa kompetensi tersebut, humas berisiko melakukan publikasi yang secara teknis cepat tetapi secara strategis lemah.

Hambatan ketiga yang ditemukan adalah derasnya arus disrupsi informasi di media digital. Media sosial menyediakan peluang besar bagi humas untuk menyebarkan informasi, tetapi pada saat yang sama membuka ruang bagi hoaks, disinformasi, provokasi, dan narasi negatif. Dalam konteks kepolisian, disrupsi informasi menjadi tantangan serius karena isu yang menyangkut aparat negara mudah memicu reaksi emosional publik.

Alasan disrupsi informasi menjadi tantangan besar adalah karena kecepatan penyebaran informasi negatif sering kali melampaui kecepatan klarifikasi birokrasi. Sebuah video pendek, tangkapan layar, atau narasi sepihak dapat menyebar luas sebelum institusi sempat memberikan penjelasan. Ketika opini publik sudah terbentuk, klarifikasi resmi sering kali menghadapi hambatan karena masyarakat telanjur mempercayai versi awal yang beredar. Kondisi ini menunjukkan bahwa humas perlu memiliki sistem respons yang lebih cepat dan adaptif.

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa informan menyadari adanya ancaman informasi fiktif dan hoaks yang dapat mendelegitimasi kepolisian. Humas harus melakukan pemantauan siber,

menelusuri sumber informasi, memetakan eskalasi isu, dan menyusun respons yang tepat. Pekerjaan ini tidak sederhana karena respons kepolisian harus akurat secara hukum, etis secara publik, dan meyakinkan secara sosial. Kesalahan respons dapat memperburuk keadaan.

Disrupsi informasi juga menuntut humas memahami karakter era pasca-kebenaran, yaitu kondisi ketika emosi dan keyakinan subjektif sering kali lebih memengaruhi opini publik daripada fakta objektif. Dalam situasi seperti ini, sekadar menyampaikan data mungkin tidak cukup. Humas perlu menyampaikan fakta dengan cara yang mudah dipahami, menunjukkan empati, dan menggunakan saluran yang dipercaya masyarakat. Kejelasan fakta harus dipadukan dengan kecerdasan komunikasi.

SIMPULAN

Berdasarkan *Situational Theory of the Publics*, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peran Humas Polres Langsa dalam meningkatkan citra kepolisian berlangsung melalui pengelolaan kesadaran publik, pengurangan hambatan informasi, peningkatan keterlibatan masyarakat, serta pemantauan publik aktif di ruang digital. Fungsi komunikator, relasi eksternal, pendamping kegiatan, pembentuk citra, dan monitoring opini publik merupakan instrumen penting dalam membangun legitimasi kepolisian di tingkat lokal.

Namun, efektivitas fungsi tersebut sangat bergantung pada kemampuan humas membaca situasi publik secara lebih spesifik. Publik tidak dapat diperlakukan sebagai massa homogen yang cukup diberi informasi satu arah. Publik memiliki tingkat kesadaran, kepentingan, hambatan, dan respons yang berbeda-beda. Oleh karena itu, Humas Polres Langsa perlu mengembangkan pola komunikasi yang lebih segmentatif, dialogis, dan responsif, terutama dalam menghadapi isu sensitif, hoaks, serta kritik publik di media sosial.

Dengan demikian, citra kepolisian bukan hanya hasil dari intensitas publikasi, melainkan hasil dari kesesuaian antara pesan kelembagaan, pengalaman masyarakat, kualitas pelayanan, dan kemampuan humas membaca perilaku publik secara situasional. Inilah kontribusi utama STP dalam membaca temuan penelitian ini: teori tersebut membantu menjelaskan bahwa keberhasilan humas tidak hanya ditentukan oleh apa yang disampaikan institusi, tetapi juga oleh bagaimana publik mengenali masalah, merasa terlibat, mengatasi hambatan informasi, dan memutuskan untuk menjadi publik yang pasif, sadar, atau aktif.

REFERENSI

- Afkarina, Nur Izza. 2018. "Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Public Opinion Lembaga Pendidikan." *Idaarah* 2(1):50–63.
- Brummette, John, Marcia DiStaso, Michail Vafeiadis, and Marcus Messner. 2018. "Read All about It: The Politicization of 'Fake News' on Twitter." *Journalism & Mass Communication Quarterly* 95(2):497–517.
- Creswell, John W., and Cheryl N. Poth. 2016. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches*. Sage publications.
- Cutlip, Scott M. 1962. *Effective Public Relations*. Pearson Education India.
- Fielding, Nigel G. 2023. "Police Communications and Social Media." *European Journal of Criminology* 20(1):316–34.
- Grunig, James E. 1989. "A Situational Theory of Environmental Issues, Publics, and Activists." *Environmental Activism Revisited: The Changing Nature of Communication through Public Relations, Special Interest Groups, and the Mass Media* 50–82.
- Hapsari, Meyta Indah, and Ariyan Alfrita. 2025. "Strategi Cyber Public Relation Dalam Membangun Reputasi Brand Di Era Digital: Pendekatan Interaktif Melalui Media Sosial." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 5(4):791–805.
- Hastutik, Fitri. 2020. "Proses Media Monitoring Pada Divisi Hubungan Masyarakat Di Mabes Polri Jakarta."
- Heriyanti, Heriyanti, Ummanah Ummanah, and Resman Maharul Tambunan. 2021. "Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan Peranan Humas Bagi Anggota Polresta Tangerang." *Indonesian Journal for Social Responsibility* 3(02):75–82.
- Huberman, Michael, and Matthew B. Miles. 2002. *The Qualitative Researcher's Companion*. sage.
- Ibrahim, Sayyid Malik, Petrus Reinhard Golose, and Muhammad Fadil Imran. 2025. "Strategi Komunikasi Polri Di Media Sosial: Studi Kasus Manajemen Reputasi Oleh Divisi Hubungan Masyarakat." *Brand Communication* 4(1):58–67.
- Iriantara, Yosol. 2019. "HUMAS PEMERINTAH 4.0." *Media Nusantara* 16(1):13–26.
- Kepolisian Negara Indonesia. 2002. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002*. Jakarta.
- Kirana, Naresh Wara. 2020. "Strategi Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah Jawa Timur Dalam Menjaga Citra Positif Kepolisian." *The Commercium* 3(2):1–8.
- Lindlof, T. R., and B. C. Taylor. 2017. "Qualitative Communication Research Methods."
- Meliala, Adrianus E. 2001. "Mengkritisi Polisi."
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. 2018. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage publications.
- Nawawi, Kabib. 2010. "Progresifitas Polisi Menuju Polisi Profesional." *INOVATIF: Jurnal Ilmu Hukum* 2(3):43173.
- Nugraha, Aat Ruchiat, Diah Fatma Sjoraida, and Evi Novianti. 2022. "Analisis Strategi Humas Pemerintahan Era Milenial Dalam Menghadapi Tata Kelola Informasi Publik." *PROfesi Humas*

6(2):286–310.

Nugroho, Septian Adi, and Eli Purwati. 2017. "Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Kepolisian Republik Indonesia Sebagai Pelindung Masyarakat." *Indonesian Journal of Government and Communication Studies* 1(1):76–91.

Rachmat Kriyantono, author. 2010. "Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi." *Teknik Praktis Riset Komunikasi by Rachmat Kriyantono* 154.

Rachmat Kriyantono, S. S. M. S. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. cetakan ke. Jakarta: Prenada Media.

Ritonga, M. Jamiluddin. 2004. *Riset Kehumasan*. Grasindo.

Ruslan, Rosady. 2012. "Manajemen Public Realtions & Media Komunikasi Konsepsi Dan Aplikasi."

Wirayuda, Didi. 2013. "Strategi Media Relations Humas Polda Riau Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian."

Yulihastin, Erma. 2008. *Bekerja Sebagai Polisi*. PT Penerbit Erlangga Mahameru.