

Strategi Komunikasi Digital Humas Polres Karawang dalam Pembentukan Citra Polisi melalui Instagram

Caecillia Priscilla Oktanauli, Tri Susanto, Tikka Muslimah

Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia
E-Mail Penulis Pertama/Korespondensi: caecillialimbong@gmail.com

Abstract

This study examines how the Public Relations Unit of Karawang Resort Police uses Instagram to shape the police image and identifies the supporting and constraining factors in that process. It applies a descriptive qualitative case-study design. Seven informants were selected purposively: three police public relations personnel, three followers with different levels of engagement, and one communication scholar. Data were collected through in-depth interviews conducted on 13, 19, and 25 February 2026, observation of six @polres_karawang posts published between 23 January and 30 March 2026, and documentation. Data were reduced, displayed, and interpreted using Miles and Huberman's interactive analysis and Chris Heuer's 4C framework: context, communication, collaboration, and connection. The findings show that the account presents timely, informative, and humanistic messages; however, its language is occasionally too formal and responses to public comments are inconsistent. Internal collaboration is structured from field documentation to editing and leadership approval, while external participation remains limited. The connection created by the account is mainly informational and service-oriented rather than emotional. The study contributes a process-based reading of 4C by showing that strong content context and internal collaboration do not automatically produce relational connection without consistent responses and participatory communication.

Keywords: Digital Communication; Public Relations; Police Image; Instagram; 4C Model

Abstrak

Penelitian ini mengkaji strategi Humas Polres Karawang dalam memanfaatkan Instagram untuk membentuk citra polisi serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan studi kasus kualitatif deskriptif. Tujuh informan dipilih secara purposif, yaitu tiga personel Humas, tiga pengikut dengan tingkat keterlibatan berbeda, dan seorang akademisi komunikasi. Data diperoleh melalui wawancara mendalam pada 13, 19, dan 25 Februari 2026, observasi terhadap enam unggahan @polres_karawang yang terbit pada 23 Januari sampai 30 Maret 2026, serta dokumentasi. Data direduksi, disajikan, dan ditafsirkan dengan analisis interaktif Miles dan Huberman serta kerangka 4C Chris Heuer, yaitu context, communication, collaboration, dan connection. Hasil menunjukkan bahwa akun menyajikan pesan aktual, informatif, dan humanis, tetapi bahasa kadang terlalu formal serta respons terhadap komentar belum konsisten. Kolaborasi internal berlangsung terstruktur dari dokumentasi lapangan, penyuntingan, sampai persetujuan pimpinan, sedangkan partisipasi eksternal masih terbatas. Koneksi yang terbentuk terutama bersifat informasional dan fungsional sebagai pintu masuk layanan, belum menjadi kedekatan emosional yang merata. Kontribusi penelitian terletak pada pembacaan 4C sebagai rangkaian proses: konteks pesan dan kolaborasi internal yang kuat tidak otomatis menghasilkan koneksi relasional tanpa respons konsisten dan komunikasi partisipatif.

Kata Kunci: Komunikasi Digital; Humas; Citra Polisi; Instagram; Model 4C

PENDAHULUAN

Media sosial mengubah cara institusi publik membangun hubungan dengan masyarakat. Organisasi pemerintah kini dapat menyampaikan informasi, mendokumentasikan tindakan, dan menerima tanggapan tanpa selalu bergantung pada media massa (Graziano & Gauthier, 2018). Perubahan ini relevan bagi kepolisian karena penilaian warga terbentuk melalui pengalaman langsung dan representasi yang beredar di ruang digital. Akun resmi memberi kepolisian kendali lebih besar atas

pesan, tetapi kendali tersebut juga disertai tuntutan keterbukaan, ketepatan, dan respons yang lebih cepat. Jumlah pengikut atau frekuensi unggahan hanya menunjukkan kapasitas distribusi (Intravia et al., 2018). Kualitas komunikasi tetap ditentukan oleh kegunaan pesan, konsistensi tindakan, serta kesediaan institusi mendengar publik (Mergel, 2016).

Bagi kepolisian, komunikasi digital berhubungan erat dengan citra institusi. Citra merupakan kesan yang disusun publik dari informasi, simbol, tindakan, dan pengalaman yang mereka terima. Citra tidak identik dengan reputasi atau kepercayaan. Sebuah unggahan dapat menampilkan polisi sebagai ramah dan profesional, tetapi tampilan itu belum membuktikan bahwa warga mempercayai institusi. Reputasi berkembang melalui evaluasi berulang, sedangkan kepercayaan menuntut kesesuaian antara pesan dan pengalaman layanan (Fombrun, 1996). Karena itu, artikel ini menggunakan istilah pembentukan citra untuk menjelaskan proses representasi dan relasi yang ditemukan, bukan untuk menyatakan pengaruh kausal Instagram terhadap sikap masyarakat.

Instagram menawarkan kekuatan visual yang berguna bagi kerja kehumasan. Foto, video, reels, caption, komentar, dan pesan langsung memungkinkan pengelola menggabungkan fakta, emosi, simbol, dan petunjuk layanan. Kepolisian dapat memperlihatkan kegiatan penegakan hukum, pertolongan kepada warga, pengamanan lalu lintas, maupun kerja sosial. Namun, kekuatan visual juga dapat membuat akun berhenti sebagai etalase organisasi (DePaula et al., 2018). Ketika pertanyaan dan kritik tidak memperoleh tanggapan, terdapat jarak antara citra kedekatan yang ditampilkan dan pengalaman komunikasi yang diterima warga. Kajian media sosial pemerintah menunjukkan bahwa institusi cenderung lebih matang dalam distribusi informasi dan presentasi simbolik daripada partisipasi publik (Medaglia & Zheng, 2017).

Penelitian ini memakai kerangka 4C yang diperkenalkan Chris Heuer untuk membaca rangkaian komunikasi media sosial. Context menjelaskan cara organisasi membingkai cerita dan menyesuakannya dengan situasi audiens. Communication menilai kejelasan penyampaian, proses mendengar, dan umpan balik. Collaboration melihat kerja bersama yang membuat pesan dan tindakan memiliki nilai lebih luas. Connection menunjuk pada pemeliharaan hubungan agar tidak berhenti pada satu kontak (Solis, 2010). Keempat unsur tersebut tidak seharusnya dibaca sebagai daftar aktivitas yang berdiri sendiri. Dalam komunikasi publik, kualitas konteks perlu diteruskan oleh percakapan dan kolaborasi agar menghasilkan koneksi yang bermakna.

Studi mengenai polisi di media sosial memperlihatkan beragam fungsi representasi. (O'Connor, 2017) menemukan bahwa akun kepolisian dapat menjalankan pengelolaan citra sekaligus pembangunan komunitas. Hu et al. (2018) memetakan citra polisi sebagai penindak kejahatan, polisi tradisional, fasilitator hubungan publik, dan bentuk campuran. (Mayes, 2021) menunjukkan bahwa konstruksi citra organisasi dapat mendukung orientasi community policing. Akan tetapi, Bullock (2018a, 2018b) mengingatkan bahwa adopsi platform baru sering menormalisasi pola komunikasi lama. Organisasi menjadi lebih aktif mempublikasikan pesan tanpa selalu mengubah hubungan satu arah menjadi dialog.

Kajian dari sisi audiens memperkuat kebutuhan untuk menilai relasi, bukan hanya produksi konten. (Hu et al., 2020) menunjukkan bahwa publik merespons jenis unggahan polisi secara berbeda. (Sjöberg et al., 2024) menemukan bahwa pengalaman atas komunikasi polisi di Instagram berkaitan dengan cara rasa aman dan kehadiran polisi dimaknai. (Grimmelikhuijsen & Meijer, 2015) juga memperlihatkan bahwa penggunaan media sosial oleh polisi tidak otomatis meningkatkan legitimasi yang dipersepsikan. Temuan tersebut menuntut kehati-hatian: unggahan yang informatif dan humanis dapat mendukung citra, tetapi hubungan dengan kepercayaan tetap bergantung pada pengalaman, respons, dan konteks sosial yang lebih luas.

Teori komunikasi dialogis memberi ukuran yang lebih ketat terhadap interaksi. (Kent & Taylor, 2002) menempatkan dialog sebagai orientasi hubungan yang mengakui publik, membuka ruang umpan balik, dan mempertahankan percakapan. Kolom komentar belum cukup disebut dialog jika organisasi tidak mendengar atau menindaklanjuti. (Lai et al., 2020) menjelaskan bahwa orientasi pesan dan gaya bahasa memengaruhi keterlibatan, sedangkan (Chen et al., 2023) menemukan bahwa

lembaga pemerintah dapat aktif menyediakan informasi tetapi tetap lemah dalam percakapan. Prinsip ini membantu membedakan koneksi informasional, yaitu warga mengetahui kegiatan polisi, dari koneksi relasional, yaitu warga merasa didengar dan mempertahankan hubungan dengan institusi.

Penelitian Indonesia juga mencatat peluang dan persoalan serupa. (Nugraha & Irwansyah, 2022) menempatkan media sosial sebagai bagian dari transformasi kehumasan digital lembaga publik. (Meidiana et al., 2022) menunjukkan fungsi Instagram sebagai sarana layanan informasi pemerintah. Dalam Jurnal Pustaka Komunikasi, (Adhiatma & Mahmudah, 2023) menekankan integrasi media sosial untuk mendukung keterbukaan informasi, sedangkan (Hanifah & Dzuhrina, 2024) menemukan bahwa respons dan kolaborasi pada akun layanan publik masih belum optimal. Kesamaan pola ini menunjukkan bahwa tantangan institusi bukan hanya membuat konten, tetapi mengubah umpan balik digital menjadi praktik komunikasi yang konsisten.

Terdapat dua celah analitis yang masih perlu dijelaskan. Pertama, banyak penelitian memeriksa isi akun dari sisi institusi atau respons publik secara terpisah. Pemisahan tersebut menyulitkan peneliti untuk menilai apakah alur produksi pesan, pengalaman audiens, dan tujuan hubungan bergerak ke arah yang sama. Kedua, kerangka 4C sering digunakan sebagai empat label deskriptif, padahal hubungan antareleman lebih penting. Belum cukup diketahui mengapa context dan collaboration dapat tampak kuat di dalam organisasi, tetapi connection di tingkat publik tetap dangkal. Celah ini penting bagi kepolisian lokal karena batas kewenangan admin, kebutuhan akurasi, dan variasi partisipasi warga dapat menghambat perpindahan dari publikasi menuju relasi.

Akun @polres_karawang menjadi kasus yang sesuai untuk memeriksa persoalan tersebut. Akun ini memuat aktivitas penegakan hukum, lalu lintas, pelayanan, dan kegiatan kemasyarakatan. Penelitian menjawab tiga pertanyaan: bagaimana model 4C diterapkan dalam pengelolaan Instagram, strategi apa yang dipakai untuk membentuk citra polisi, serta faktor apa yang mendukung dan menghambatnya. Tujuannya ialah menjelaskan proses komunikasi dari produksi pesan sampai pengalaman audiens, tanpa mengklaim pengaruh sebab akibat. Kebaruan penelitian terletak pada pembacaan 4C sebagai rantai proses lintas aktor. Penelitian menunjukkan bahwa konteks pesan dan kolaborasi internal yang terstruktur belum otomatis melahirkan koneksi relasional ketika respons admin dan partisipasi warga tidak konsisten. Pengetahuan ini memberi dasar yang lebih spesifik untuk memperbaiki tata kelola komunikasi digital kepolisian lokal.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus pada pengelolaan akun resmi Instagram @polres_karawang. Pendekatan ini dipilih untuk memahami proses, pengalaman, dan makna yang dibangun oleh pengelola serta audiens, bukan mengukur hubungan statistik. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang mengumpulkan, memilih, membandingkan, dan menafsirkan data (Moleong, 2017). Desain ini konsisten dengan sumber data skripsi dan batas inferensi penelitian.

Penelitian berlangsung di Seksi Humas Polres Karawang, Jalan Surotokunto Nomor 110, Warung Bambu, Karawang Timur, Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Data wawancara dikumpulkan pada 13, 19, dan 25 Februari 2026. Peneliti juga memakai lembar observasi yang mendokumentasikan enam unggahan akun pada 23 Januari sampai 30 Maret 2026. Rentang tersebut merupakan rentang korpus yang tersedia, bukan klaim bahwa peneliti mengamati setiap unggahan akun selama periode itu. Dokumentasi meliputi arsip unggahan, tampilan akun, dan bahan pendukung yang tercantum dalam skripsi.

Tujuh informan dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka (Sugiyono, 2019). Tiga informan internal mewakili pengambilan keputusan, pengelolaan teknis, dan produksi materi lapangan. Tiga informan audiens mewakili pengikut aktif, pengikut pasif, dan pengguna dengan keterlibatan rendah. Seorang akademisi komunikasi memberi perspektif konseptual. Kriteria dalam skripsi mencakup personel yang terlibat langsung mengelola konten, masyarakat Karawang yang mengikuti akun sekurang-kurangnya enam bulan, serta akademisi atau praktisi yang

memahami komunikasi digital lembaga publik. Komposisi informan dan tanggal wawancara diringkas pada Tabel 1.

Wawancara dilakukan secara mendalam dan terbuka. Pertanyaan kepada pengelola mencakup tujuan penggunaan Instagram, penentuan tema, alur dokumentasi dan persetujuan, penanganan komentar, kerja sama, serta kendala. Pertanyaan kepada pengikut menggali kemudahan memahami pesan, daya tarik visual, kebiasaan berinteraksi, kedekatan, dan kepercayaan. Akademisi diminta menilai prinsip komunikasi dua arah, konsistensi identitas, keterlibatan publik, dan fungsi data media sosial. Perbedaan pandangan antarkelompok dipertahankan sebagai data, bukan diratakan menjadi satu penilaian.

Korpus observasi memakai seluruh enam unggahan yang tercatat dalam lembar observasi skripsi. Pada tahap penyusunan artikel, korpus ditutup dengan tiga syarat yang dapat diaudit: unggahan berasal dari akun @polres_karawang, tanggal dan uraian kegiatan tercatat, serta tujuan komunikasi dan bentuk interaksi publik tersedia. Keenam unggahan mencakup kegiatan kemasyarakatan, lalu lintas, dan penegakan hukum. Dokumen sumber tidak mengklasifikasikan jumlah foto, video, atau reels. Karena itu, artikel tidak membuat perbandingan berdasarkan format dan tidak menggeneralisasikan enam unggahan tersebut kepada seluruh isi akun. Rincian korpus disajikan pada Tabel 2.

Analisis mengikuti model interaktif (Miles et al., 2014) Pada reduksi data, peneliti menyeleksi kutipan wawancara, catatan unggahan, tujuan pesan, dan bentuk interaksi yang terkait dengan pertanyaan penelitian. Pada penyajian data, bukti disusun dalam matriks menurut context, communication, collaboration, dan connection. Context diberi kode ketika data menjelaskan bentuk cerita, relevansi, aktualitas, identitas, atau gaya pesan. Communication mencakup kejelasan, bahasa, umpan balik, dan tindak lanjut. Collaboration mencakup pembagian kerja internal serta keterlibatan pemangku kepentingan dan warga. Connection mencakup kesinambungan kontak, akses layanan, rasa dekat, dan kepercayaan. Peneliti kemudian membandingkan pola dan kasus yang berbeda sebelum menarik kesimpulan.

Coding dilakukan oleh peneliti sebagai analisis tunggal, sesuai posisi peneliti sebagai instrumen utama dalam skripsi. Oleh sebab itu, artikel tidak melaporkan koefisien kesepakatan antarkoder yang memang tidak pernah dihitung. Subjektivitas dikurangi melalui definisi kode 4C yang eksplisit, matriks jejak bukti, kutipan langsung, perbandingan tujuh informan lintas peran, dan pemeriksaan silang dengan enam catatan unggahan serta dokumentasi. Data dari pengikut pasif diperlakukan sebagai kasus pembanding terhadap klaim pengelola. Pemeriksaan silang antarsumber dan antarteknik ini membantu menguji konsistensi temuan tanpa menutup perbedaan pengalaman.

Artikel menggunakan inisial C.B., R.S., dan D.P. untuk melindungi identitas pengikut. Nama personel dan akademisi tidak diperlukan dalam analisis sehingga temuan dilaporkan berdasarkan peran. Komentar publik tidak ditampilkan bersama nama akun, dan pesan langsung privat tidak dianalisis. Pernyataan mengenai 20 sampai 50 permintaan bantuan per hari diperlakukan sebagai keterangan Kasie Humas, bukan statistik yang diverifikasi melalui dashboard Instagram. Dokumen sumber tidak mencantumkan nomor persetujuan etik formal, sehingga artikel tidak mengklaim adanya persetujuan etik institusional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Informan dan Korpus Observasi

Hasil penelitian mempertemukan profil tujuh informan, korpus enam unggahan, temuan berdasarkan model 4C, serta sintesis strategi pembentukan citra. Susunan bukti ini menjaga agar penafsiran tidak hanya bertumpu pada pengelola akun, tetapi juga mempertimbangkan pengalaman pengikut dan penilaian akademisi komunikasi.

Tabel 1. Komposisi Informan dan Waktu Wawancara

Kode	Peran informan	Tanggal wawancara
I1	Kepala Seksi Humas Polres Karawang	19 Februari 2026
I2	PS Kasubsie PID sekaligus admin Humas	19 Februari 2026
I3	Anggota tim Humas lapangan	19 Februari 2026
I4	Pengikut aktif akun, inisial C.B.	13 Februari 2026
I5	Pengikut pasif akun, inisial R.S.	13 Februari 2026
I6	Pengguna dengan keterlibatan rendah, inisial D.P.	13 Februari 2026
I7	Akademisi dan praktisi komunikasi	25 Februari 2026

Sumber: Transkrip wawancara penelitian, diolah penulis.

Tabel 1 memperlihatkan pembagian peran sumber data. I1 menjelaskan kebijakan dan persetujuan, I2 menjelaskan operasi akun, dan I3 menjelaskan produksi materi di lapangan. I4 sampai I6 memperlihatkan variasi penerimaan dan keterlibatan audiens, sedangkan I7 digunakan untuk menguji temuan berdasarkan prinsip komunikasi publik. Variasi ini menunjukkan bahwa status mengikuti akun tidak dengan sendirinya menandakan keterlibatan. Pengikut aktif hanya sesekali memberi tanda suka atau komentar, sedangkan dua informan lain lebih sering melihat tanpa berinteraksi. Dengan demikian, koneksi digital harus dibaca dari pengalaman dan kesinambungan hubungan, bukan hanya dari status sebagai pengikut.

Korpus observasi mencakup enam unggahan dalam tiga kelompok tema. Satu unggahan menampilkan pelayanan kesehatan kepada warga terdampak banjir, dua unggahan menampilkan bantuan lalu lintas, dan tiga unggahan menampilkan penegakan hukum. Rincian tema, kegiatan, tujuan komunikasi, serta bentuk interaksi yang tercatat disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Korpus Observasi Unggahan @polres_karawang

Tanggal	Tema	Kegiatan yang ditampilkan	Tujuan dan interaksi tercatat
23 Januari 2026	Kemasyarakatan	Pelayanan kesehatan bagi warga terdampak banjir	Membangun kedekatan; like, komentar, dan unggah ulang
17 Februari 2026	Lalu lintas	Penanganan kendaraan yang mengalami pecah ban	Menunjukkan kinerja dan kedekatan; like dan komentar
22 Februari 2026	Penegakan hukum	Penggagalan aksi tawuran sekelompok anak muda	Menunjukkan kinerja penegakan hukum; like dan komentar
2 Maret 2026	Penegakan hukum	Penanganan penemuan jenazah perempuan tanpa identitas	Menunjukkan kinerja penegakan hukum; like dan komentar
24 Maret 2026	Lalu lintas	Pertolongan kepada pengemudi ojek daring setelah kecelakaan ringan	Menunjukkan kinerja dan kedekatan; like, komentar, dan unggah ulang
30 Maret 2026	Penegakan hukum	Penanganan penemuan jenazah di Desa Karyabakti	Menunjukkan kinerja penegakan hukum; like dan komentar

Sumber: Lembar observasi skripsi terhadap akun @polres_karawang, diolah penulis.

Tabel 2 menunjukkan bahwa tujuan yang paling sering tercatat adalah memperlihatkan kinerja. Unggahan bantuan lalu lintas dan pelayanan kesehatan juga membawa tujuan kedekatan. Bentuk interaksi yang terdokumentasi terbatas pada tanda suka, komentar, dan unggah ulang; tidak tersedia jumlah interaksi, isi komentar, waktu respons, atau status penyelesaian keluhan. Karena itu, data tersebut digunakan untuk menjelaskan tema dan peluang interaksi, bukan untuk mengukur efektivitas atau tingkat keterlibatan seluruh akun. Enam unggahan juga tidak cukup untuk menggambarkan proporsi seluruh konten @polres_karawang.

Context: Aktualitas Pesan dan Keseimbangan Citra

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Instagram diposisikan sebagai salah satu kanal utama untuk menyampaikan kegiatan, imbauan, dan pelayanan secara cepat. I1 menegaskan tujuan publikasi untuk membuka kegiatan kepolisian kepada masyarakat sekaligus menampilkan sisi humanis. I2 menjelaskan bahwa konten dibuat mengikuti kegiatan yang tersedia, bukan berdasarkan jadwal yang kaku. Enam unggahan yang diamati menggabungkan tiga tema penegakan hukum dengan tiga tema pelayanan, bantuan lalu lintas, dan kemanusiaan. I4 menilai informasi cukup berguna karena memperlihatkan patroli, pengamanan, dan kegiatan sosial, sedangkan I5 menilai tampilan visualnya masih kurang menarik. Context dengan demikian kuat pada aktualitas dan relevansi lapangan, tetapi belum konsisten pada perencanaan tema dan mutu visual.

Temuan sebelumnya menunjukkan bahwa media sosial pemerintah dapat menjalankan fungsi informatif, simbolik, presentasional, dan partisipatif (DePaula et al., 2018). Dalam konteks kepolisian, konstruksi citra organisasi juga dapat mendukung orientasi pemolisian berbasis komunitas (Mayes, 2021). Namun, Mergel (2016) menegaskan bahwa institusionalisasi media sosial memerlukan keselarasan antara tujuan, peran, prosedur, dan evaluasi, bukan sekadar kontinuitas publikasi.

Persamaannya, @polres_karawang memakai kombinasi informasi kinerja dan representasi humanis sebagaimana pola komunikasi pemerintah yang ditemukan penelitian terdahulu. Perbedaannya, pilihan tema pada kasus ini lebih banyak mengikuti agenda operasional yang tersedia daripada kalender editorial yang menyeimbangkan fungsi informasi, edukasi, pelayanan, partisipasi, dan akuntabilitas. Akun telah mampu membingkai peristiwa secara relevan, tetapi perencanaan komunikasinya belum sepenuhnya terlembagakan.

Perbedaan tersebut dapat dijelaskan oleh ritme kegiatan lapangan dan alur produksi institusional. Materi harus tersedia dari petugas lapangan, disunting oleh admin, disesuaikan dengan arahan mengenai citra humanis atau profesional, lalu memperoleh persetujuan sebelum dipublikasikan. Proses ini menjaga ketepatan pesan, tetapi membuat agenda konten bergantung pada kejadian dan bahan yang tersedia. Kebutuhan untuk segera merespons peristiwa juga menciptakan ketegangan antara aktualitas, variasi tema, dan kualitas visual.

Kontribusi penelitian pada dimensi context adalah penjelasan bahwa konteks dapat kuat secara operasional tetapi belum matang secara strategis. Aktualitas dan kedekatan dengan peristiwa lapangan menghasilkan representasi polisi yang bekerja dan peduli, tetapi belum menjamin keseimbangan tema dalam jangka panjang. Dalam rantai 4C, context perlu dipahami bukan hanya sebagai cara membingkai cerita, melainkan juga sebagai hasil hubungan antara agenda lapangan, kapasitas produksi, dan perencanaan editorial.

Communication: Kanal Terbuka, Respons Belum Konsisten

Temuan penelitian menunjukkan bahwa caption dinilai cukup jelas dan tidak terlalu rumit, meskipun gaya bahasa kadang terlalu formal bagi kebiasaan pengguna Instagram. Pengelola membuka komentar dan pesan langsung, menerima kritik yang membangun, serta mengarahkan kebutuhan tertentu ke layanan kepolisian 110. Akan tetapi, I4 menyatakan, "Kadang admin membalas komentar, tapi tidak semua." I2 menjelaskan bahwa jawaban bergantung pada situasi dan jenis pertanyaan, sedangkan I5 dan I6 jarang memperhatikan komentar. Arsitektur komunikasi dua arah telah tersedia, tetapi praktik umpan balik belum konsisten dan partisipasi audiens masih rendah.

Penelitian terdahulu membedakan keberadaan fitur interaksi dari dialog yang sesungguhnya. Kent dan Taylor (2002) menempatkan pengakuan terhadap publik, kedekatan waktu, dan komitmen mempertahankan percakapan sebagai unsur dialog. Lai et al. (2020) menunjukkan bahwa orientasi dialogis perlu tampak pada strategi sekaligus hasil komunikasi, sedangkan Chen et al. (2023) menemukan bahwa lembaga pemerintah dapat aktif menyediakan informasi tetapi tetap lemah dalam percakapan.

Persamaan temuan terletak pada kuatnya fungsi penyediaan informasi dan lemahnya konsistensi dialog. Perbedaannya, akun Polres Karawang tidak hanya menjadi ruang publikasi karena pesan langsung juga dipakai sebagai pintu masuk permintaan bantuan dan sebagian kebutuhan diarahkan ke layanan 110. Fungsi pelayanan ini memperluas communication dari penyampaian pesan menjadi rujukan tindakan, tetapi penyelesaian yang berlangsung melalui kanal privat tidak selalu terlihat oleh publik pada kolom komentar.

Ketidakstabilan respons dapat dijelaskan oleh perbedaan tingkat sensitivitas pertanyaan, kebutuhan koordinasi dengan unit lain, batas kewenangan admin, dan beban komunikasi yang dirasakan pengelola. I1 menyebut sekitar 20 sampai 50 permintaan bantuan per hari, tetapi angka ini tidak didukung ekspor dashboard, definisi permintaan, atau periode rekapitulasi sehingga hanya diperlakukan sebagai keterangan informan. Dari sisi audiens, kebiasaan melihat tanpa berkomentar juga mengurangi umpan balik yang dapat digunakan pengelola untuk menilai kebutuhan publik.

Kontribusi penelitian pada dimensi communication adalah pemisahan antara ketersediaan kanal dan kinerja dialogis. Komentar, pesan langsung, serta rujukan layanan menyediakan infrastruktur komunikasi, tetapi connection relasional baru mungkin terbentuk ketika organisasi memberi tanda penerimaan, tindak lanjut, dan pola respons yang dapat dikenali publik. Communication dengan demikian berfungsi sebagai mekanisme peralihan dari representasi institusi menuju pengalaman timbal balik, bukan sekadar salah satu fitur akun.

Collaboration: Koordinasi Internal Kuat, Partisipasi Eksternal Terbatas

Temuan penelitian memperlihatkan pembagian kerja internal yang jelas. I3 menyediakan foto dan video dari lapangan, I2 memilih materi, menyunting, menulis caption, dan mengunggah, sedangkan I1 menjelaskan proses analisis dan persetujuan pimpinan sebelum publikasi. Kolaborasi eksternal melibatkan Forum Koordinasi Pimpinan Daerah, pemangku kepentingan, dan masyarakat, terutama melalui kegiatan bersama dan testimoni pelayanan. Namun, ketiga informan audiens belum menunjukkan partisipasi kuat: I4 hanya sesekali berinteraksi, sementara I5 dan I6 lebih banyak melihat.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aktivitas kepolisian di media sosial dapat menggabungkan pengelolaan citra dengan pembangunan komunitas, tetapi keduanya tetap dipengaruhi budaya organisasi (O'Connor, 2017). Pada layanan publik Indonesia, Hanifah dan Dzuhrina (2024) juga menemukan bahwa respons dan kolaborasi melalui Instagram belum optimal. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kerja produksi yang teratur tidak otomatis menghadirkan publik sebagai peserta dalam penentuan agenda komunikasi.

Persamaannya, koordinasi organisasi membantu menjaga akurasi, konsistensi identitas, dan legitimasi pesan resmi. Perbedaannya, kolaborasi eksternal pada kasus Polres Karawang masih lebih sering berlangsung antarlembaga atau melalui testimoni, belum sampai pada perumusan tema, evaluasi layanan, atau produksi konten bersama warga secara berkelanjutan. Dengan kata lain, kolaborasi internal telah berbentuk proses kerja, sedangkan kolaborasi eksternal masih berbentuk dukungan dan representasi.

Perbedaan tersebut berkaitan dengan sifat organisasi kepolisian yang hierarkis, kebutuhan menjaga kerahasiaan dan ketepatan informasi, serta risiko komunikasi pada perkara sensitif. Kontrol yang berlapis diperlukan, tetapi juga dapat mengurangi keluwesan respons dan ruang partisipasi. Selain itu, pengelola belum memiliki mekanisme rutin yang meminta warga mengusulkan tema, menilai informasi, atau memberi umpan balik setelah layanan, sedangkan sebagian audiens memang memilih berpartisipasi secara pasif.

Kontribusi penelitian pada dimensi collaboration adalah pembedaan antara kolaborasi produksi dan kolaborasi relasional. Kolaborasi produksi menjelaskan bagaimana bahan lapangan diubah menjadi pesan resmi secara akurat. Kolaborasi relasional menjelaskan bagaimana publik dilibatkan dalam agenda, percakapan, dan evaluasi. Temuan menunjukkan bahwa kekuatan kolaborasi produksi dapat meningkatkan mutu representasi institusi, tetapi belum cukup membangun rasa memiliki publik tanpa kolaborasi relasional.

Connection: Koneksi Informasional Lebih Kuat daripada Relasional

Temuan penelitian menunjukkan dua tingkat connection. Koneksi informasional muncul ketika pengikut mengetahui aktivitas polisi dan memperoleh akses ke kanal bantuan. I4 menyatakan merasa sedikit lebih dekat karena mengetahui kegiatan kepolisian. Sebaliknya, I5 menilai pengaruhnya tidak besar dan I6 merasa biasa saja meskipun menjadi lebih tahu. Data dengan demikian mendukung fungsi informasional dan fungsional lebih kuat daripada kedekatan emosional atau kepercayaan. Penelitian tidak menyimpulkan bahwa Instagram menyebabkan peningkatan citra atau kepercayaan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengalaman komunikasi polisi di Instagram berkaitan dengan cara publik memaknai kehadiran polisi dan rasa aman (Sjöberg et al., 2024). Namun, penggunaan media sosial tidak otomatis meningkatkan legitimasi yang dipersepsikan (Grimmelikhuijsen & Meijer, 2015). Citra, reputasi, dan kepercayaan juga berkembang melalui proses berbeda: citra dapat dibentuk melalui informasi dan simbol, sedangkan reputasi serta kepercayaan menuntut evaluasi dan pengalaman yang berulang (Fombrun, 1996).

Persamaannya, data Polres Karawang memperlihatkan bahwa media sosial dapat menambah pengetahuan publik tanpa menghasilkan penilaian relasional yang seragam. Perbedaan ini juga berfungsi sebagai jalur awal permintaan bantuan, sehingga connection tidak hanya bersifat simbolik tetapi juga fungsional. Meskipun demikian, akses layanan belum dapat disamakan dengan kepercayaan karena sebagian interaksi berlangsung privat dan kualitas tindak lanjutnya tidak tersedia dalam data penelitian.

Perbedaan pengalaman antarpengikut dapat dijelaskan oleh tingkat keterlibatan, pengalaman langsung dengan layanan, konsistensi respons, serta paparan terhadap sumber informasi lain. Graziano dan Gauthier (2018) serta Intravia et al. (2018) menunjukkan bahwa penilaian terhadap legitimasi polisi berhubungan dengan pola konsumsi media dan karakter audiens. Pada kasus ini, context yang relevan belum selalu diteruskan oleh communication yang konsisten dan collaboration eksternal yang partisipatif, sehingga connection berhenti pada pengetahuan dan akses bagi sebagian pengikut.

Kontribusi penelitian pada dimensi connection adalah pemisahan analitis antara koneksi informasional, koneksi fungsional, dan koneksi relasional. Koneksi informasional berkaitan dengan pengetahuan, koneksi fungsional berkaitan dengan akses bantuan, sedangkan koneksi relasional menuntut pengalaman didengar dan keyakinan terhadap tindak lanjut. Pembedaan ini mencegah penggunaan jumlah pengikut, tanda suka, atau keberadaan kanal layanan sebagai bukti langsung atas kedekatan dan kepercayaan.

Integrasi Model 4C dalam Pembentukan Citra

Sintesis temuan menunjukkan bahwa keempat dimensi 4C tidak berada pada tingkat kematangan yang sama. Context dan collaboration internal menjadi kekuatan karena pesan berasal dari kegiatan nyata dan melewati pembagian kerja serta persetujuan. Communication telah membuka ruang dialog, tetapi responsnya belum stabil. Collaboration eksternal juga belum partisipatif. Akibatnya, connection lebih kuat sebagai pengetahuan dan akses layanan daripada hubungan emosional. Ringkasan hubungan tersebut disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Sintesis Temuan Model 4C

Dimensi	Bukti utama	Kondisi yang ditemukan	Implikasi citra
Context	Pesan aktual, informatif, humanis, dan menyesuaikan kegiatan lapangan	Relevan, tetapi jadwal editorial dan mutu visual belum konsisten	Menampilkan polisi terbuka, bekerja, dan peduli
Communication	Caption cukup jelas, komentar dan pesan langsung dibuka, kritik diterima	Bahasa kadang formal dan respons komentar belum konsisten	Mendukung keterbukaan, tetapi kedialogisan masih terbatas

Collaboration	Alur tim lapangan, admin/editor, pimpinan, pemangku kepentingan, dan testimoni warga	Kolaborasi internal kuat; partisipasi audiens masih rendah	Menjaga akurasi pesan, tetapi belum membangun kepemilikan publik
Connection	Akses informasi, permintaan bantuan melalui pesan, dan peningkatan pengetahuan pengikut	Dominan informasional dan fungsional; kedekatan emosional tidak merata	Citra positif mulai terbentuk, tetapi kepercayaan tidak dapat diklaim sebagai akibat Instagram

Sumber: Hasil reduksi wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian.

Strategi pembentukan citra tersusun atas enam praktik: transparansi kegiatan, pengemasan informasi sesuai momentum, pendekatan humanis, pembukaan komentar dan pesan langsung, kolaborasi lintas unit dan instansi, serta kontinuitas publikasi. Praktik tersebut didukung oleh tingginya penggunaan media sosial, karakter visual Instagram, alur kerja internal, pesan langsung sebagai pintu masuk layanan, dan keterbukaan terhadap kritik. Hambatannya mencakup respons yang belum konsisten, partisipasi rendah, mutu visual yang belum merata, perbedaan penafsiran publik, ancaman keamanan akun dan spam, serta keterbatasan tenaga dengan kompetensi khusus.

Penelitian mengenai lembaga publik Indonesia sebelumnya menempatkan media sosial sebagai bagian dari transformasi kehumasan digital dan sarana layanan informasi (Meidiana et al., 2022; Nugraha & Irwansyah, 2022). Adhiatma dan Mahmudah (2023) menekankan integrasi media sosial untuk keterbukaan informasi, sedangkan Hanifah dan Dzuhrina (2024) menemukan kelemahan pada respons dan kolaborasi akun layanan publik. Kajian tersebut sama-sama menunjukkan bahwa kemampuan memproduksi informasi berkembang lebih cepat daripada kemampuan mengelola percakapan.

Persamaannya, @polres_karawang telah menguasai penyampaian informasi dan presentasi simbolik, tetapi belum menyeimbangkannya dengan respons dan partisipasi. Perbedaannya, konteks kepolisian menambah batas berupa hierarki persetujuan, sensitivitas perkara, kerahasiaan data, dan kebutuhan eskalasi ke unit berwenang. Karakter tersebut menjelaskan mengapa keterbukaan kanal dapat berkembang lebih cepat daripada kewenangan admin untuk menyelesaikan percakapan secara langsung.

Kontribusi teoretis penelitian terletak pada gagasan hambatan peralihan dalam model 4C. Context yang baik menyediakan pesan relevan dan collaboration internal menjaga kualitas produksi, tetapi keduanya hanya berkembang menjadi connection relasional ketika communication menyediakan respons konsisten dan collaboration eksternal memberi ruang partisipasi. Communication dan collaboration eksternal dengan demikian bertindak sebagai jembatan antardimensi, bukan pelengkap. Pembacaan ini mengubah 4C dari daftar evaluasi menjadi rangkaian proses yang dapat menunjukkan lokasi hambatan antara representasi institusi dan pengalaman publik.

Implikasi Praktis dan Keterbatasan

Humas Polres Karawang perlu membangun standar respons berjenjang. Pertanyaan informasi rutin dapat dijawab admin dengan templat yang disesuaikan dengan konteks. Aduan layanan perlu memperoleh tanda penerimaan, kanal rujukan, dan batas waktu pembaruan. Informasi perkara, data pribadi, serta isu krisis harus dieskalasi kepada pejabat berwenang. Pembagian tersebut memberi admin kewenangan yang jelas tanpa mengorbankan akurasi, kerahasiaan, dan akuntabilitas.

Perencanaan konten dapat menggunakan kalender editorial adaptif yang tetap menyediakan ruang bagi peristiwa lapangan. Porsi tema dapat mencakup edukasi, pelayanan, pencegahan, penegakan hukum, aktivitas humanis, dan konten partisipatif. Partisipasi warga perlu dirancang melalui sesi tanya jawab tematik, jajak kebutuhan informasi, klarifikasi mitos, atau konten bersama komunitas. Bahasa yang lebih percakapan dan pedoman visual sederhana dapat memperkuat keterbacaan tanpa mengurangi ketepatan informasi.

Evaluasi perlu memisahkan indikator produksi, interaksi, dan hubungan. Indikator produksi mencakup konsistensi tema dan mutu informasi. Indikator interaksi mencakup jumlah pertanyaan, proporsi yang dijawab, median waktu respons, serta status rujukan. Indikator hubungan memerlukan wawancara atau survei yang dirancang secara khusus; jumlah pengikut dan tanda suka tidak dapat menggantikannya. Evaluasi bulanan yang melibatkan tim lapangan, admin, editor, pimpinan, dan unit layanan dapat memasukkan umpan balik publik ke dalam kalender konten serta prosedur respons periode berikutnya.

Keamanan akun perlu ditempatkan sebagai prasyarat keberlanjutan connection. Autentikasi multifaktor, pembatasan hak akses berdasarkan peran, pencatatan perubahan, pemeriksaan perangkat, prosedur pemulihan, dan kanal cadangan mengurangi risiko peretasan, bot, spam, serta penyebaran informasi palsu. Tata kelola keamanan tidak terpisah dari komunikasi karena gangguan pada akun resmi dapat merusak kepastian kanal dan kepercayaan terhadap informasi institusi.

Penelitian ini terbatas pada satu akun, tujuh informan, dan enam unggahan yang terdokumentasi dalam skripsi. Dasar pemilihan awal unggahan dan distribusi format foto, video, atau reels tidak dicatat. Peneliti bertindak sebagai analis tunggal sehingga tidak tersedia reliabilitas antarkoder. Data pesan langsung dan analitik akun juga tidak diakses. Temuan bersifat kontekstual dan tidak mewakili seluruh pengikut atau masyarakat Karawang. Penelitian berikutnya dapat memperluas periode, menyusun protokol sampling unggahan, melibatkan lebih dari satu koder, serta menggabungkan analitik layanan dengan wawancara longitudinal.

SIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa strategi Humas Polres Karawang di Instagram berjalan melalui context, communication, collaboration, dan connection yang tingkat kematangannya berbeda. Context menjadi kekuatan karena pesan mengikuti kegiatan aktual serta menampilkan profesionalitas dan sisi humanis polisi. Communication didukung caption yang relatif jelas, komentar, pesan langsung, dan rujukan layanan, tetapi gaya bahasa kadang terlalu formal serta respons belum konsisten. Collaboration internal berlangsung terstruktur dari tim lapangan, admin dan editor, sampai persetujuan pimpinan. Sebaliknya, kolaborasi eksternal masih bertumpu pada kerja antarlembaga dan testimoni, sementara partisipasi pengikut rendah. Connection yang terbentuk terutama berupa pengetahuan tentang kegiatan polisi dan akses fungsional untuk meminta bantuan. Kedekatan emosional serta kepercayaan tidak terbentuk secara merata dan tidak dapat dinyatakan sebagai akibat Instagram. Strategi utama mencakup transparansi, pengemasan informasi, pendekatan humanis, pembukaan komunikasi dua arah, kolaborasi, dan kontinuitas publikasi. Hambatan utamanya ialah respons yang tidak stabil, visual yang belum kuat, partisipasi rendah, risiko keamanan akun, dan keterbatasan kompetensi khusus.

Kontribusi penelitian terletak pada pembacaan 4C sebagai rantai proses. Context dan kolaborasi internal yang kuat memerlukan jembatan berupa respons konsisten dan partisipasi eksternal agar menghasilkan connection relasional. Humas perlu menerapkan standar respons berjenjang, kalender editorial adaptif, kegiatan partisipatif, dan evaluasi yang memisahkan produksi pesan, interaksi, serta kualitas hubungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiatma, P. Y., & Mahmudah, S. M. (2023). Optimalisasi integrasi media sosial Direktorat Jenderal Pemasyarakatan sebagai bentuk keterbukaan informasi publik. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 6(2), 232–246. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v6i2.2648>
- Chen, Q., Zhang, Y., Liu, H., Zhang, W., & Evans, R. (2023). Dialogic communication on local government social media during the first wave of COVID-19: Evidence from the health commissions of prefecture-level cities in China. *Computers in Human Behavior*, 143, 107715. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2023.107715>
- DePaula, N., Dincelli, E., & Harrison, T. M. (2018). Toward a typology of government social media

- communication: Democratic goals, symbolic acts, and self-presentation. *Government Information Quarterly*, 35(1), 98–108. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.003>
- Fombrun, C. J. (1996). *Reputation: Realizing value from the corporate image*. Harvard Business School Press.
- Graziano, L. M., & Gauthier, J. F. (2018). Media consumption and perceptions of police legitimacy. *Policing: An International Journal*, 41(5), 593–607. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-12-2016-0177>
- Grimmelikhuijsen, S. G., & Meijer, A. J. (2015). Does Twitter increase perceived police legitimacy? *Public Administration Review*, 75(4), 598–607. <https://doi.org/10.1111/puar.12378>
- Hanifah, F., & Dzuhrina, I. (2024). Optimasi media sosial Instagram Disdukcapil Sidoarjo sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 7(1), 87–98. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v7i1.3676>
- Hu, X., Rodgers, K., & Lovrich, N. P. (2020). Public preferences regarding police Facebook posts: A macro-level analysis. *Police Practice and Research*, 21(3), 227–245. <https://doi.org/10.1080/15614263.2018.1531753>
- Intravia, J., Wolff, K. T., & Piquero, A. R. (2018). Investigating the effects of media consumption on attitudes toward police legitimacy. *Deviant Behavior*, 39(8), 963–980. <https://doi.org/10.1080/01639625.2017.1343038>
- Kent, M. L., & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. *Public Relations Review*, 28(1), 21–37. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(02\)00108-X](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(02)00108-X)
- Lai, C.-H., Yu, R. P., & Chen, Y.-C. (2020). Examining government dialogic orientation in social media strategies, outcomes, and perceived effectiveness: A mixed-methods approach. *International Journal of Strategic Communication*, 14(3), 139–159. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2020.1749634>
- Mayes, L. (2021). Social media and community-oriented policing: Examining the organizational image construction of municipal police on Twitter and Facebook. *Police Practice and Research*, 22(1), 903–920. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1843459>
- Medaglia, R., & Zheng, L. (2017). Mapping government social media research and moving it forward: A framework and a research agenda. *Government Information Quarterly*, 34(3), 496–510. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.06.001>
- Meidiana, N., Toruan, R. R. M. L., Hamsinah, & Adhipoetra, R. (2022). Akun Instagram @humaskotabekasi sebagai sarana layanan informasi publik Pemerintah Kota Bekasi. *Jurnal Cyber PR*, 2(2), 119–132. <https://doi.org/10.32509/cyberpr.v2i2.2428>
- Mergel, I. (2016). Social media institutionalization in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 33(1), 142–148. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.09.002>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Nugraha, P. S., & Irwansyah. (2022). Pemanfaatan media sosial dalam kehumasan digital Kementerian Luar Negeri. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 35–48. <https://doi.org/10.14710/interaksi.11.1.35-48>
- O'Connor, C. D. (2017). The police on Twitter: Image management, community building, and implications for policing in Canada. *Policing and Society*, 27(8), 899–912. <https://doi.org/10.1080/10439463.2015.1120731>
- Sjöberg, J., Cassinger, C., & Rampazzo Gambarato, R. (2024). Communicating a sense of safety: The public experience of Swedish police Instagram communication. *Journal of Communication Management*, 28(3), 365–383. <https://doi.org/10.1108/JCOM-03-2023-0033>
- Solis, B. (2010). *Engage: The complete guide for brands and businesses to build, cultivate, and measure success in the new web*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.