PROXEMICS JOURNAL

Media Sosial Sebagai Sarana Pembentuk Citra Institusi: Studi Kasus di Sekolah Polisi Negara Batua Makassar

Social Media as a Means of Shaping Institutional Image: A Case Study at Batua Police School Makassar

Syarif Hidayat[1] , Andini Hamdi[2]

Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

Keywords:
Social Media, Institutional Image, Police

ABSTRACT
This study analyzes the use of social media by SPN Batua Makassar to shape the institution's image amid negative narratives about the police, as well as identifying supporting and inhibiting factors. Using a descriptive qualitative case study approach, data were collected through observation, interviews, and documentation. The results of the study show that SPN Batua builds a positive image through information transformation strategies and counter-narratives that highlight humanism, education, and professionalism. Consistency of messaging and two-way communication successfully increase public trust. The main supporting factors include transparency, service quality, and creative collaboration. Meanwhile, the obstacles include the residue of negative viral news, ethical violations by individuals, and delayed responses. In conclusion, well-planned and dialogical social media management effectively strengthens the institution's reputation.

Kata Kunci:
Media Sosial, Citra institusi, Kepolisian

ABSTRAK
Penelitian ini menganalisis pemanfaatan media sosial oleh SPN Batua Makassar untuk membentuk citra institusi di tengah narasi negatif tentang kepolisian, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif studi kasus, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan SPN Batua membangun citra positif melalui strategi transformasi informasi dan *counter-narrative* yang menonjolkan humanisme, pendidikan, serta profesionalisme. Konsistensi pesan dan komunikasi dua arah berhasil meningkatkan kepercayaan publik. Faktor pendukung utamanya meliputi transparansi, kualitas pelayanan, dan kolaborasi kreatif. Sementara itu, hambatannya mencakup residu berita viral negatif, pelanggaran etik oknum, dan keterlambatan respons. Kesimpulannya, pengelolaan media sosial yang terencana dan dialogis efektif memperkuat reputasi institusi.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah menciptakan disrupsi masif terhadap lanskap kehumasan (*public relations*) institusi pemerintah, khususnya lembaga penegak hukum. Media sosial tidak lagi sekadar berfungsi sebagai

* Corresponding Author
Email : Syarifhidayat@gmail.com

© Author(s), Journal Proxemics

saluran distribusi informasi searah, melainkan telah bertransformasi menjadi ruang interaktif dua arah yang sangat dinamis, personal, dan berkemampuan menyebarkan pesan secara instan ke khalayak luas. Dalam perspektif hubungan masyarakat, kehadiran platform digital ini memberikan peluang strategis bagi institusi untuk memperlihatkan capaian kinerja secara transparan, mencerminkan akuntabilitas, serta menjaga keselarasan pesan demi membangun kepercayaan publik secara berkesinambungan.

Namun, keterbukaan ruang digital ini juga menghadirkan tantangan sosiologis yang serius bagi institusi kepolisian. Berpijak pada Teori Kultivasi, paparan informasi negatif yang berulang di media mampu mengonstruksi persepsi masyarakat, sehingga gambaran buruk tersebut dianggap sebagai realitas sosial yang mencerminkan kondisi kelembagaan secara menyeluruh. Fenomena ini terlihat nyata melalui maraknya akun-akun alternatif seperti @txtdrbeseragam yang secara konsisten memvalidasi ketidakprofesionalan, penyimpangan etika, dan penyalahgunaan wewenang oleh oknum aparat. Akibatnya, terjadi anomali opini publik di mana sentimen negatif mendominasi ruang digital. Berdasarkan data survei lembaga kepolisian tahun 2019, tercatat sebanyak 56% masyarakat menyatakan ketidakpercayaan terhadap penegak hukum. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan (*research gap*) yang kontradiktif: di satu sisi, proses pendidikan dan pelatihan kepolisian telah dirancang secara ketat untuk membentuk personel yang berintegritas dan humanis; namun di sisi lain, opini publik tetap didominasi oleh ketidakpercayaan akibat kuatnya arus narasi negatif di media sosial.

Kondisi paradoksal ini menjadi sangat krusial untuk diamati pada tingkat hulu pendidikan kepolisian, seperti di Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Makassar. Sebagai institusi yang bertanggung jawab membentuk karakter, pemahaman hukum, keterampilan teknis, dan etika pelayanan publik para calon anggota Polri, SPN Batua dituntut untuk mampu menghadirkan representasi institusional yang kredibel di mata masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan sebuah strategi pengelolaan komunikasi digital yang proaktif, responsif, dan transparan untuk menyelaraskan antara *current image* (citra polri saat ini di mata publik) dengan *wish image* (citra ideal yang diharapkan) melalui perancangan *corporate image* yang sistematis.

Meskipun penelitian mengenai citra kepolisian sudah banyak dilakukan, keunikan (*novelty*) penelitian ini terletak pada fokus lokus dan strateginya, yaitu mengkaji bagaimana lembaga pendidikan pembentuk karakter polisi (SPN Batua Makassar) melakukan kontra-narasi dan transformasi informasi langsung dari hulu melalui media

sosial resmi mereka. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif desain studi kasus ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis praktik terbaik pemanfaatan media sosial oleh SPN Batua Makassar dalam membentuk citra positif institusi, sekaligus memetakan faktor pendukung serta penghambat yang dihadapi di tengah derasnya paparan narasi negatif di ruang digital.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang dipilih karena penelitian ini tidak bertujuan mengukur hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan untuk menggali makna, memahami fenomena secara mendalam, dan mendeskripsikan secara holistik bagaimana media sosial dimanfaatkan sebagai sarana pembentuk citra institusi di Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Makassar. Pendekatan ini menekankan pencarian makna, konsep, karakteristik, serta gejala yang muncul secara alami di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti.

Informan dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak tiga orang yang dipilih secara purposive, yakni berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan persepsi langsung terhadap pengelolaan dan pemanfaatan media sosial di SPN Batua Makassar. Ketiga informan berasal dari latar belakang yang berbeda guna memperoleh sudut pandang yang bervariasi dan komprehensif mengenai strategi komunikasi digital institusi tersebut.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi langsung terhadap aktivitas media sosial SPN Batua Makassar, meliputi jenis konten yang dipublikasikan, pola penyampaian pesan, frekuensi unggahan, serta respons audiens. Kedua, wawancara mendalam kepada informan terpilih guna menggali pandangan, penilaian, dan tanggapan mereka secara langsung. Ketiga, dokumentasi berupa tangkapan layar unggahan media sosial, arsip konten digital, serta foto kegiatan yang ditampilkan melalui akun resmi institusi sebagai bukti visual strategi komunikasi yang dijalankan.

Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif melalui penataan sistematis seluruh hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dideskripsikan untuk memperoleh pemahaman yang utuh mengenai pola dan makna yang berkaitan dengan pembentukan citra institusi. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti mengacu pada empat kriteria yang dikemukakan oleh Lincoln dan Guba, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Kredibilitas dijaga melalui

triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan data dari ketiga metode pengumpulan agar diperoleh informasi yang konsisten. Transferabilitas dicapai melalui uraian kontekstual yang rinci, dependabilitas dipastikan dengan mengikuti prosedur metodologis yang dapat ditelusuri, sementara konfirmabilitas dijaga melalui pencatatan data secara objektif dan transparan berdasarkan temuan lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan di SPN Batua Makassar yang berlokasi di Jalan Urip Sumoharjo, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, dengan pertimbangan bahwa institusi tersebut secara aktif memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik sekaligus representasi citra kelembagaan. Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan berlangsung selama kurang lebih satu hingga dua bulan, mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, hingga analisis data secara menyeluruh.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Media Sosial Digunakan Untuk Membentuk Citra

SPN Batua Makassar secara aktif memanfaatkan media sosial sebagai sarana strategis dalam membangun citra positif institusi secara inovatif dan transparan. Berdasarkan hasil observasi terhadap akun resmi SPN Batua, konten yang dipublikasikan dirancang secara terencana dengan memperhatikan pola penyajian informasi, tema narasi, dan gaya komunikasi yang responsif terhadap audiens. Strategi utama yang diterapkan adalah Transformasi Informasi dan Counter-Narrative, yakni menghadirkan konten yang transparan dan akuntabel guna menyeimbangkan narasi negatif yang kerap lebih mudah viral di media sosial. Pendekatan ini sejalan dengan Teori Citra (*Corporate Image*) yang menekankan bahwa citra institusi harus dirancang secara sengaja dan terstruktur, bukan terbentuk secara kebetulan. Dalam praktiknya, media sosial, khususnya Instagram, tidak hanya difungsikan sebagai saluran informasi satu arah, melainkan juga sebagai ruang untuk membangun persepsi publik yang positif terhadap integritas dan profesionalisme institusi, termasuk melalui konten-konten ringan dan humor yang turut memperluas jangkauan audiens.



Gambar 1. Konten Inspiratif (Instgaram,16,Februari,2025).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SPN Batua Makassar telah memanfaatkan platform media sosial secara strategis sebagai sarana komunikasi institusional yang terencana dan terarah dalam membangun citra positif di mata publik. Pembentukan citra yang dilakukan tidak bersifat spontan, melainkan melalui proses perencanaan pesan yang terstruktur dengan menerapkan strategi transformasi informasi dan counter-narrative. Pendekatan ini selaras dengan Teori Citra Frank Jefkins (Corporate Image) yang memandang citra institusi sebagai hasil dari aktivitas komunikasi yang dirancang secara sadar untuk membentuk persepsi publik yang positif dan berkelanjutan.

Penyajian konten positif yang dilakukan secara konsisten berfungsi sebagai upaya reframing terhadap pandangan masyarakat mengenai institusi kepolisian, sekaligus mengimbangi dominasi narasi negatif yang kerap menyebar secara viral di ruang digital. Keterbukaan dalam menampilkan kegiatan pendidikan, pelatihan, dan pembinaan karakter di SPN Batua Makassar terbukti berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat serta menunjukkan akuntabilitas institusi di tengah tuntutan transparansi era digital. Hal ini mempertegas bahwa media sosial tidak sekadar berfungsi sebagai saluran distribusi informasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mengelola reputasi dan persepsi publik secara aktif.

Konsistensi dalam perencanaan dan penyampaian konten juga memberikan dampak signifikan terhadap pembentukan persepsi publik dalam jangka panjang. Mengacu pada Teori Kultivasi George Gerbner (1969), paparan pesan yang disampaikan secara berulang dan konsisten akan memengaruhi cara audiens memaknai realitas sosial. Dengan demikian, konten yang secara terus-menerus menonjolkan nilai profesionalisme, kedisiplinan, dan mutu pendidikan berpotensi menanamkan citra positif secara

kumulatif dan berkelanjutan di benak masyarakat, sehingga persepsi publik terhadap institusi kepolisian dapat terbentuk secara lebih konstruktif dari waktu ke waktu.

Narasi yang menekankan aspek humanisme, pendidikan, dan profesionalisme juga mencerminkan upaya institusi dalam membangun dimensi afektif citra. Penonjolan nilai pembentukan karakter dan kedisiplinan tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi semata, tetapi juga sebagai strategi persuasif yang bertujuan menegaskan orientasi institusi kepolisian pada nilai-nilai pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat. Pendekatan ini menjadi sangat relevan dalam upaya mereduksi stigma negatif yang selama ini masih melekat pada institusi kepolisian di benak sebagian masyarakat.

Lebih dari itu, praktik social media engagement melalui komunikasi dua arah menandai terjadinya pergeseran pola komunikasi institusi dari model konvensional satu arah menuju pendekatan yang lebih dialogis dan partisipatif. Interaksi aktif seperti merespons komentar audiens dan melibatkan masyarakat dalam proses komunikasi digital berkontribusi dalam membangun kedekatan emosional sekaligus meningkatkan kepercayaan publik secara organik. Secara teoretis, keterlibatan audiens tersebut turut memperkuat dimensi kognitif dan afektif citra institusi, karena masyarakat tidak hanya berposisi sebagai penerima pesan pasif, melainkan merasa dilibatkan dan diakui sebagai bagian dari proses komunikasi institusi itu sendiri.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa media sosial di SPN Batua Makassar dimanfaatkan secara strategis dan komprehensif dalam pembentukan citra institusi, yang diwujudkan melalui perencanaan konten yang matang, konsistensi pesan, penguatan narasi positif sebagai counter-narrative, serta keterlibatan audiens yang berkesinambungan sebagai fondasi utama kepercayaan publik jangka panjang.

D. SIMPULAN

SPN Batua Makassar telah memanfaatkan media sosial secara strategis sebagai instrumen komunikasi institusional dalam membentuk citra positif melalui strategi transformasi informasi dan counter-narrative yang terencana dan berkelanjutan. Penyajian konten positif, transparan, dan edukatif, yang didukung oleh konsistensi pesan, narasi humanisme dan profesionalisme, serta penerapan komunikasi dua arah, terbukti efektif dalam membangun persepsi publik yang positif sehingga media sosial tidak sekadar berfungsi sebagai sarana informasi, melainkan sebagai medium pembentukan

makna dan persepsi terhadap institusi kepolisian. Namun demikian, keberhasilan tersebut tidak lepas dari tantangan nyata berupa residu pemberitaan viral negatif, fenomena "No Viral, No Justice", pelanggaran kode etik oleh oknum, serta keterlambatan respons terhadap audiens yang berpotensi merusak citra yang telah dibangun. Oleh karena itu, keberhasilan pembentukan citra melalui media sosial tidak hanya ditentukan oleh kualitas konten digital semata, tetapi juga oleh konsistensi perilaku nyata anggota Polri di lapangan serta kemampuan institusi dalam mengelola isu secara adaptif, responsif, dan berorientasi pada klarifikasi yang cepat dan akurat.

Ucapan Terima Kasih*

Rasa terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada Pramudita Budi Rahayu,S.Sos.,M.I.Kom. Penulis juga mengapresiasi dukungan penuh dari SPN Batua Makassar yang telah memberikan izin serta bantuan teknis di lapangan selama pengambilan data.

REFERENSI

A Muri Yusuf. (2017). Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan). Kencana.

Amelia, D. T. (2025). Strategi Komunikasi Perbaikan Citra Kepolisian Republik Indonesia : Hashtag # PercumaLaporPolisi Communication Strategy to Improve the Image of the Indonesian National Police : Hashtag # PercumaLaporPolisi. 4, 389–401.

Anwar, A. R. H. (2017). Pendidikan pembentukan bintara polri dalam menyiapkan lulusan yang profesional. *Sosiohumanitas*, *19*(1), 1–15. http://journal.unla.ac.id/index.php/sosiohumanitas/article/view/84

Daeng, A. N., & Sintha Dewi, D. A. (2024). Penegakan Kode Etik Polisi Terhadap Pengaruh Citra Institusi Kepolisian. *Borobudur Law and Society Journal*, *3*(2), 68–78. https://doi.org/10.31603/11760

Fardani Ubaidillah, A., Maulida Rochmah, L., & Yusuf Sobri, A. (2021). *Proceedings Series of Educational Studies Seminar Nasional dengan Tema "Penguatan Kompetensi Guru dan Tenaga Kependidikan dalam Program Guru Penggerak dan Merdeka Belajar pada Era Digital 5.0" Systematic Review: Strategi Humas Perguruan Tinggi dalam Menin*. 1–9.

Fathadhika, S., & Afriani, -. (2018). Social Media Engagement Sebagai Mediator Antara Fear of Missing Out Dengan Kecanduan Media Sosial Pada Remaja. *Journal of Psychological Science and Profession*, *2*(3), 208. https://doi.org/10.24198/jpsp.v2i3.18741

Fellowship Legal Writer. (2024). *Pahamhukum.id*. 13 September 2024 11.55 WIB.

Gramedia Blog. (2025). *Media Sosial: Pengertian, Asal, hingga Dampak Positif dan Negatifnya!* https://www.gramedia.com/literasi/media-sosial/

Hidayati, H. (2017). Komunikasi Instruksional Dalam Pendidikan Pembentukan (DIKTUK) Bintara Polri Di Sekolah Polisi Negarra Polda Riau. *Jom Fisip*, *4*(2), 1–15.

Hudia Alfaza, I., & Utari, P. (2024). Kultivasi Citra Kepolisian di Media Sosial. *Jurnal Komunikasi Massa*, *17*(1), 81–91. https://jurnal.uns.ac.id/kom/

Ibrahim, S. M., Golose, P. R., & Imran, M. F. (2025). Strategi Komunikasi Polri di Media Sosial. *Brand Communication*, *4*(1), 58–67. https://doi.org/10.70704/bc.v4i1.367

Indah, D., & Purwanto, P. (2020). Analisis Budaya Kerja Pada Pusat Pendidikan Intelijen Keamanan Lembaga Pendidikan Dan Pelatihan Polri Soreang Bandung. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, *8*(1), 51–60. https://doi.org/10.34010/agregasi.v8i1.3015

Mayastinasari, V., Earliyanti, N. I., & Arnapi, A. (2024). Transformasi Pendidikan Kepolisian Melalui Pengembangan STIK Lemdiklat Pori Menjadi Universitas. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, *18*(1). https://doi.org/10.35879/jik.v18i1.447

Nurlaila, S., Susilawati, E., Fajarwati, N. K., & Laksana, A. (2025). *Public Relations Sebagai Pilar Reputasi dan Kepercayaan Publik*. *1*.

Putri, C. E., Hamsinah, H., & Arsyilla, N. (2024). Pemanfaatan Media Sosial Instagram @divisihumaspolri Sebagai Media Iklan Layanan Masyarakat. *Jurnal Cyber PR*, *4*(1), 69–81. https://doi.org/10.32509/cyberpr.v4i1.4216

Putri, D. M. (2018). PROSES PEMBENTUKAN CITRA DIRI MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM PADA MAHASISWA UNIVERSITAS BAKRIE Oleh : DIANINGTYAS M . PUTRI Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie Jakarta. *Universitas Bakrie*, 34–37.

Raidah Intizar. (2023). Efek Interaksi Penggunaan Media Sosial dan Pengetahuan Kesehatan Reproduksi terhadap Perilaku Seksual Beresiko Remaja The Interaction Effect of Social Media Use and Reproductive Health Knowledge on Adolescent Sexual Risky Sexual Behavior. *Jurnal_Pekommas*, *2*(3), 35–46. https://doi.org/10.30818/jpkm.2021.2060304

Setyaningsih Sukemi, R., Rd Budianto, I., & Manajemen dan Bisnis Universitas Mitra Bangsa, F. (2024). Dampak Pelatihan dan Kompetensi Tenaga Pendidik Terhadap Komitmen di Sekolah Bahasa Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (JASMIEN)*, *Volume 05*, 2723–8121. https://journal.cattleyadf.org/index.php/Jasmien/index

Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif dan R&D. *Bandung: Alfabeta*, *33*.

Tibo, I. T., Nipa, U. N., Mustafa, I., Nipa, U. N., Sikka, P., Sosial, M., & Publik, K. (2024). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) Peran Humas Polres Sikka dalam Publikasi melalui Media Sosial*. *4*(3).