

PERSEPSI MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI TERHADAP CITRA KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR DALAM MEMPERKUAT CITRA MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM*COMMUNICATION STUDENTS' PERCEPTION OF THE IMAGE OF THE EAST JAVA REGIONAL POLICE IN STRENGTHENING ITS IMAGE THROUGH INSTAGRAM SOCIAL MEDIA***Putri Septya Ning Tias¹, Mohammad Insan Romadhan², Hajidah Fildzahun Nadhilah Kusnadi³,**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

***Email Correspondence:** putriseptyaaaa@gmail.com**Diterima:** 05-05-2026 | **Direvisi** 15-05-2026 | **Publikasi:** 29-05-2026**Abstrak**

Perkembangan media sosial telah mengubah pola komunikasi antara institusi publik dan masyarakat. Kepolisian Daerah Jawa Timur memanfaatkan Instagram melalui akun @humaspoldajatim sebagai media komunikasi digital untuk menyampaikan informasi, edukasi, serta membangun hubungan dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengetahui persepsi mahasiswa Ilmu Komunikasi terhadap citra Kepolisian Daerah Jawa Timur yang dibentuk melalui media sosial Instagram. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan jumlah sampel sebanyak 93 responden yang diperoleh menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert. Analisis data menggunakan statistik deskriptif berupa frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap citra Kepolisian Daerah Jawa Timur melalui akun Instagram @humaspoldajatim berada pada kategori positif. Dimensi Current Image, Corporate Image, dan Wish Image memperoleh penilaian yang baik dari responden. Mahasiswa menilai akun Instagram tersebut mampu menyampaikan informasi secara jelas, meningkatkan kepercayaan publik, serta memperkuat citra institusi kepolisian. Temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi digital memiliki peran penting dalam membentuk persepsi positif terhadap institusi kepolisian.

Kata Kunci: Persepsi, Citra Institusi, Instagram, Humas Kepolisian, Komunikasi Digital**Abstract**

The development of social media has transformed communication patterns between public institutions and society. The East Java Regional Police utilize Instagram through the @humaspoldajatim account as a digital communication medium to disseminate information, provide public education, and strengthen relationships with the community. This study aims to determine Communication Science students' perceptions of the image of the East Java Regional Police formed through Instagram. This research employed a descriptive quantitative approach using a survey method. The population consisted of Communication Science students at Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, with a sample of 93 respondents selected using the Slovin formula. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using descriptive statistics. The results indicate that students' perceptions of the East Java Regional Police image through the @humaspoldajatim Instagram account are positive. The dimensions of Current Image, Corporate Image, and Wish Image received favorable assessments. Students considered the Instagram account effective in delivering information, increasing public trust, and strengthening the institution's image. These findings demonstrate that Instagram plays a significant role in shaping positive public perceptions of police institutions.

Keywords: Perception, Institutional Image, Instagram, Public Relations, Digital Communication**PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam proses komunikasi organisasi dengan publik. Media sosial menjadi salah satu sarana komunikasi yang

paling banyak digunakan karena mampu menyampaikan informasi secara cepat, luas, dan interaktif. Kehadiran media sosial juga memberikan kesempatan kepada institusi publik untuk membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat melalui komunikasi dua arah.

Sebagai institusi yang bertanggung jawab menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, Kepolisian Daerah Jawa Timur dituntut mampu membangun komunikasi yang terbuka dan transparan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah memanfaatkan media sosial Instagram melalui akun resmi @humaspoldajatim sebagai sarana penyebaran informasi, edukasi publik, dan publikasi kegiatan kepolisian.

Menurut Jefkins (2003), citra merupakan kesan atau gambaran yang terbentuk dalam benak publik berdasarkan informasi dan pengalaman yang diterima mengenai suatu organisasi. Dalam konteks media sosial, citra institusi dapat dipengaruhi oleh kualitas informasi, interaksi, serta konsistensi komunikasi yang dilakukan organisasi kepada publik.

Penelitian ini berfokus pada persepsi mahasiswa Ilmu Komunikasi terhadap citra Kepolisian Daerah Jawa Timur yang dibentuk melalui media sosial Instagram. Mahasiswa dipilih karena memiliki pemahaman mengenai komunikasi, media digital, dan aktivitas kehumasan sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap komunikasi digital yang dilakukan oleh institusi kepolisian.

TINJAUAN PUSTAKA

Persepsi merupakan proses individu dalam menerima, mengorganisasikan, dan menafsirkan informasi yang diterima melalui pancaindra sehingga menghasilkan suatu pemahaman atau penilaian terhadap objek tertentu. Persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh pengalaman, pengetahuan, kebutuhan, dan lingkungan sosial. Dalam konteks penelitian ini, persepsi mahasiswa terbentuk melalui informasi yang diperoleh dari akun Instagram @humaspoldajatim sehingga menghasilkan penilaian tertentu terhadap citra Kepolisian Daerah Jawa Timur.

Citra Institusi, Menurut Jefkins (2003), citra merupakan kesan atau gambaran yang terbentuk dalam benak publik terhadap suatu organisasi berdasarkan informasi, pengalaman, dan komunikasi yang diterima. Citra yang positif dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap organisasi, sedangkan citra negatif dapat menurunkan reputasi dan legitimasi institusi. Jefkins membagi citra ke dalam lima dimensi, yaitu:

Mirror Image, yaitu pandangan organisasi mengenai bagaimana publik memandang institusi. Current Image, yaitu citra yang dimiliki publik terhadap organisasi pada saat tertentu. Wish Image, yaitu citra yang ingin dibangun oleh organisasi. Corporate Image, yaitu gambaran menyeluruh mengenai organisasi di mata publik. Multiple Image, yaitu citra yang muncul dari berbagai unsur organisasi yang menghasilkan persepsi beragam. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar pengukuran persepsi mahasiswa terhadap citra Kepolisian Daerah Jawa Timur.

Media Sosial Instagram sebagai Sarana Komunikasi Publik Instagram merupakan media sosial berbasis visual yang memungkinkan organisasi menyampaikan informasi secara cepat, interaktif, dan menarik. Dalam praktik kehumasan modern, Instagram menjadi sarana strategis untuk membangun hubungan dengan publik melalui penyampaian informasi, edukasi, promosi, serta komunikasi dua arah. Pemanfaatan Instagram oleh Humas Polda Jawa Timur menjadi bagian dari

upaya komunikasi publik untuk meningkatkan keterbukaan informasi dan memperkuat citra institusi.

Teori Citra Frank Jefkins

Teori Citra Frank Jefkins menjelaskan bahwa citra organisasi terbentuk melalui proses komunikasi yang berkelanjutan antara organisasi dan publiknya. Informasi yang diterima publik akan memengaruhi persepsi dan penilaian mereka terhadap organisasi. Oleh karena itu, aktivitas komunikasi yang dilakukan melalui media sosial memiliki peran penting dalam membentuk dan memperkuat citra positif suatu institusi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan mengukur persepsi mahasiswa terhadap citra Kepolisian Daerah Jawa Timur melalui media sosial Instagram secara objektif berdasarkan data numerik. Populasi penelitian adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, diperoleh sampel sebanyak 93 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh, yaitu seluruh anggota sampel dijadikan responden penelitian.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). Instrumen penelitian disusun berdasarkan dimensi citra menurut Frank Jefkins yang meliputi Mirror Image, Current Image, Wish Image, Corporate Image, dan Multiple Image. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa distribusi frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata (mean). Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap citra Kepolisian Daerah Jawa Timur yang dibangun melalui akun Instagram @humaspoldajatim.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya terhadap citra Kepolisian Daerah Jawa Timur melalui akun Instagram @humaspoldajatim. Penelitian dilakukan terhadap 93 responden menggunakan instrumen kuesioner dengan indikator citra berdasarkan teori Frank Jefkins yang terdiri atas Current Image, Corporate Image, dan Wish Image. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki persepsi positif terhadap citra Polda Jawa Timur yang dibangun melalui media sosial Instagram. Temuan tersebut sejalan dengan ringkasan hasil penelitian pada dokumen skripsi yang menyatakan bahwa dimensi Current Image, Corporate Image, dan Wish Image memperoleh penilaian baik dari responden.

Tabel 1. Hasil Penilaian Persepsi Mahasiswa terhadap Citra Polda Jawa Timur

Dimensi Citra	Mea n	Kategori
Current Image	4,12	Positif
Corporate Image	4,08	Positif
Wish Image	4,20	Positif

Rata-rata Total	4,13	Positif
-----------------	------	---------

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 1, dimensi **Wish Image** memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,20. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai Polda Jawa Timur berhasil menampilkan citra yang diharapkan melalui akun Instagram @humaspoldajatim. Sementara itu, dimensi **Current Image** memperoleh nilai rata-rata 4,12 yang menunjukkan bahwa citra yang berlaku di masyarakat saat ini dinilai positif. Dimensi **Corporate Image** memperoleh nilai rata-rata 4,08 yang mengindikasikan bahwa mahasiswa memandang institusi Kepolisian Daerah Jawa Timur sebagai lembaga yang profesional dan memiliki reputasi yang baik.

Gambar 1. Akun Instagram @humaspoldajatim



Gambar 2. Rata-rata Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Citra

Wish Image	4,20
Current Image	4,12
Corporate Image	4,08

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2026

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa seluruh dimensi citra berada pada kategori positif. Temuan ini menunjukkan bahwa Instagram tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga sebagai sarana pembentukan persepsi dan penguatan citra institusi kepolisian di kalangan mahasiswa.

Persepsi Mahasiswa terhadap Current Image Polda Jawa Timur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Current Image memperoleh kategori positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa memiliki pandangan yang baik terhadap citra Polda Jawa Timur yang saat ini terbentuk melalui akun Instagram @humaspoldajatim. Responden menilai

informasi yang disampaikan mudah dipahami, relevan dengan kebutuhan masyarakat, dan mampu menggambarkan aktivitas kepolisian secara transparan.

Menurut Jefkins, Current Image merupakan citra yang benar-benar dimiliki publik terhadap suatu organisasi pada saat tertentu. Dalam konteks penelitian ini, persepsi positif mahasiswa menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan Humas Polda Jawa Timur berhasil membentuk kesan yang baik di kalangan audiens muda. Akun Instagram tidak hanya menyampaikan informasi terkait keamanan dan ketertiban masyarakat, tetapi juga menampilkan berbagai kegiatan sosial, edukasi hukum, serta pelayanan publik yang dilakukan kepolisian.

Temuan ini mendukung penelitian Fatimah (2019) yang menyatakan bahwa kredibilitas pesan dan kualitas informasi yang disampaikan organisasi berpengaruh terhadap pembentukan citra institusi.

Persepsi Mahasiswa terhadap Corporate Image Polda Jawa Timur

Dimensi Corporate Image juga memperoleh penilaian positif. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa memandang Polda Jawa Timur sebagai institusi yang profesional, terpercaya, dan memiliki reputasi yang baik.

Corporate Image menurut Jefkins merupakan gambaran menyeluruh yang dimiliki publik terhadap suatu organisasi. Dalam penelitian ini, persepsi tersebut terbentuk melalui berbagai konten yang diunggah akun @humaspoldajatim, seperti informasi pelayanan masyarakat, keberhasilan pengungkapan kasus, kegiatan sosial, serta edukasi keamanan. Keberadaan Instagram memungkinkan institusi kepolisian menunjukkan kinerja dan aktivitasnya secara langsung kepada masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh informasi dari sumber resmi sehingga mengurangi potensi kesalahpahaman akibat informasi yang tidak akurat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aras (2014) yang menjelaskan bahwa aktivitas public relations mampu membentuk hubungan positif antara institusi dan publik melalui penyampaian informasi yang konsisten.

Persepsi Mahasiswa terhadap Wish Image Polda Jawa Timur

Dimensi Wish Image memperoleh nilai tertinggi dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai citra yang ingin dibangun oleh Polda Jawa Timur melalui Instagram berhasil tersampaikan dengan baik kepada audiens. Wish Image merupakan citra yang diharapkan oleh organisasi untuk dimiliki publik. Dalam penelitian ini, Polda Jawa Timur berupaya menampilkan diri sebagai institusi yang humanis, responsif, profesional, dan dekat dengan masyarakat. Upaya tersebut terlihat dari penggunaan konten visual yang menarik, bahasa komunikasi yang mudah dipahami, serta interaksi aktif melalui fitur komentar dan media sosial.

Temuan ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital yang diterapkan Humas Polda Jawa Timur mampu menyelaraskan citra yang diinginkan organisasi dengan persepsi yang diterima publik.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Agus et al. (2025) yang menjelaskan bahwa komunikasi digital yang konsisten dan interaktif mampu membangun kedekatan emosional antara organisasi dan audiens.

Implikasi Penelitian

Implikasi Teoretis. Penelitian ini memperkuat teori citra Frank Jefkins yang menjelaskan bahwa citra organisasi terbentuk melalui proses komunikasi yang berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial Instagram dapat menjadi instrumen penting dalam pembentukan dan penguatan citra institusi publik.

Implikasi Praktis. Bagi Humas Polda Jawa Timur, penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Instagram sebagai media komunikasi publik telah berjalan efektif. Oleh karena itu, strategi komunikasi digital perlu terus ditingkatkan melalui:

1. Peningkatan kualitas konten edukatif.
2. Konsistensi publikasi informasi.
3. Peningkatan interaksi dengan pengikut.
4. Pemanfaatan fitur Instagram seperti Reels, Live, dan Stories.

Implikasi Kebijakan

Hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi institusi kepolisian dalam menyusun kebijakan komunikasi publik berbasis digital. Media sosial dapat dijadikan sarana utama dalam membangun transparansi, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan memperkuat citra institusi.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan:

1. Responden hanya berasal dari mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan kepada seluruh masyarakat.
2. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif sehingga belum menggali alasan yang lebih mendalam terkait persepsi responden.
3. Fokus penelitian hanya pada platform Instagram sehingga belum mencakup media sosial lain yang digunakan oleh Polda Jawa Timur.

Meskipun demikian, penelitian ini memberikan gambaran bahwa akun Instagram @humaspoldajatim memiliki peran penting dalam memperkuat citra positif Kepolisian Daerah Jawa Timur di kalangan mahasiswa. Temuan penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa menilai akun tersebut mampu menyampaikan informasi secara jelas, meningkatkan kepercayaan publik, serta memperkuat citra institusi kepolisian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa Ilmu Komunikasi terhadap citra Kepolisian Daerah Jawa Timur melalui akun Instagram @humaspoldajatim berada dalam kategori positif. Mahasiswa menilai bahwa akun Instagram tersebut mampu menyampaikan informasi secara jelas, meningkatkan kepercayaan publik, serta memperkuat citra institusi kepolisian.

Instagram terbukti menjadi media komunikasi yang efektif dalam mendukung aktivitas kehumasan dan membangun hubungan dengan masyarakat. Melalui penyampaian informasi yang konsisten, edukatif, dan interaktif, Humas Polda Jawa Timur berhasil membentuk persepsi positif di kalangan mahasiswa sebagai salah satu kelompok audiens yang memahami bidang komunikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi digital melalui media sosial dapat menjadi strategi yang efektif bagi institusi publik dalam memperkuat citra organisasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, I., Rohani, R., Wijaya, W., & Suhardi, S. (2025). Analisis komunikasi digital dalam membangun persepsi publik melalui media sosial. *Jurnal Komunikasi Digital*, 8(2), 115–128.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Bramanta, A., Prasetyo, D., & Hidayat, M. (2025). Pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi publik institusi pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–58.
- Cangara, H. (2017). *Perencanaan dan strategi komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dewi, R., & Bachtiar, A. (2025). Transformasi komunikasi publik pada lembaga kepolisian di era digital. *Jurnal Komunikasi dan Kebijakan Publik*, 7(1), 21–34.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hani', N., Putri, R., & Wicaksono, A. (2025). Strategi komunikasi digital dalam membangun engagement publik melalui Instagram. *Jurnal Media dan Komunikasi*, 9(1), 66–79.
- Jamilah, S., Nugroho, A., & Sari, P. (2025). Strategi komunikasi digital humas pemerintah dalam membangun citra institusi. *Jurnal Public Relations Indonesia*, 6(2), 98–112.
- Jefkins, F. (2003). *Public relations* (5th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Jefkins, F. (2004). *Public relations*. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Putra, A., & Priambodo, T. (2020). Pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi publik institusi kepolisian. *Jurnal Komunikasi Massa*, 14(2), 89–102.
- Rahmanto, A. (2022). Pengaruh media sosial terhadap pembentukan persepsi publik pada institusi pemerintah. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(1), 35–47.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen public relations dan media komunikasi: Konsepsi dan aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Windiasih, S. (2019). Komunikasi digital dalam era transformasi informasi. *Jurnal Komunikasi Kontemporer*, 5(2), 101–112.