

ANALISIS CITRA POLRI DI AKUN INSTAGRAM @CTD.INSIDER 2025

Ahmad Rifaldi Hidayat¹ & Ari Suseno², Aulian Khairani³

Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang, Indonesia

rifaldirifaldi806@gmail.com¹, arisen23@unis.ac.id², akhairani@unis.ac.id³

Email Korespondensi: rifaldirifaldi806@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the representation of the Indonesian National Police (Polri) image in digital media through posts and public responses on the Instagram account @ctd.insider throughout 2025. The study addresses a research gap in studies of police image that have predominantly examined official institutional communication, mainstream media, or quantitative public-perception measures, while the role of unofficial Instagram accounts as alternative narrative spaces remains less explored. The study employs a descriptive qualitative approach with a case study design. Data were obtained through in-depth interviews with ten informants, observation of digital content and interactions, and documentation of relevant posts and comments. Data were analyzed inductively using Jefkins' Image Theory, particularly the categories of negative, ambivalent, and positive image. The findings show that Polri's image is predominantly negative but not uniform: six of ten informants tend toward a negative image associated with integrity and accountability concerns, three demonstrate an ambivalent image, and one demonstrates a positive or legitimate image related to transparent case-resolution narratives. The comment section operates as a participatory space that reproduces, reinforces, and contests institutional image through sarcasm and satire, accusations of buzzer activity, unverified narratives, demands for accountability, and a smaller number of appreciative and clarifying responses. The study concludes that Polri's image in the new media environment is dialogically constructed through continuing interaction among the institution, unofficial digital media, and the public.*

Keywords: Polri Image, Digital Media, Instagram, Public Opinion, and Qualitative Case Study

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan menganalisis representasi citra Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) di media digital melalui unggahan dan respons publik pada akun Instagram @ctd.insider sepanjang tahun 2025. Penelitian berangkat dari kesenjangan kajian citra kepolisian yang selama ini banyak menitikberatkan pada komunikasi resmi institusi, media arus utama, atau pengukuran persepsi secara kuantitatif, sementara peran akun Instagram nonresmi sebagai ruang narasi alternatif masih relatif terbatas dikaji. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap sepuluh informan, observasi terhadap konten dan interaksi digital, serta dokumentasi unggahan dan komentar yang relevan. Analisis data dilakukan secara induktif dengan menggunakan Teori Citra Jefkins, khususnya kategori citra negatif, ambivalen, dan positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra Polri bersifat dominan negatif tetapi tidak seragam: enam dari sepuluh informan menunjukkan kecenderungan citra negatif yang berkaitan dengan persoalan integritas dan akuntabilitas, tiga informan menunjukkan citra ambivalen, dan satu informan menunjukkan citra positif atau legitimate image yang berkaitan*

dengan narasi transparansi penyelesaian kasus. Kolom komentar berfungsi sebagai ruang partisipatif yang mereproduksi, memperkuat, sekaligus mengontestasi citra melalui sarkasme dan satire, tuduhan buzzer, narasi yang belum terverifikasi, tuntutan akuntabilitas, serta sejumlah kecil komentar apresiatif dan klarifikatif. Penelitian menyimpulkan bahwa citra Polri di lingkungan new media merupakan konstruksi dialogis yang terus dinegosiasikan melalui interaksi antara institusi, media digital nonresmi, dan publik.

Kata Kunci: *Citra Polri, Media Digital, Instagram, Opini Publik, dan Studi Kasus Kualitatif*

Pendahuluan

Polri sebagai institusi negara yang menjalankan fungsi penegakan hukum dan keamanan publik sangat bergantung pada legitimasi sosial dan kepercayaan masyarakat. Citra institusi tidak hanya dibentuk oleh kinerja formal organisasi, tetapi juga oleh pengalaman masyarakat dan informasi yang beredar mengenai tindakan aparat. Dalam lingkungan komunikasi digital, proses tersebut menjadi semakin kompleks karena informasi dapat diproduksi, disebarkan, dan dikomentari secara cepat oleh pengguna. Penelitian dalam skripsi ini menempatkan Instagram sebagai ruang publik digital tempat citra Polri dinegosiasikan melalui unggahan, caption, visual, dan percakapan pengguna.

Sepanjang 2025, sejumlah kasus viral yang melibatkan oknum anggota Polri memperoleh perhatian luas di media sosial. Dalam skripsi, fenomena tersebut antara lain dikaitkan dengan kasus kendaraan taktis Brimob yang melindas pengemudi ojek online, dugaan pungutan liar, dugaan pemerasan, kekerasan terhadap siswa, serta kasus lain yang menjadi bahan pemberitaan akun @ctd.insider. Di sisi lain, skripsi juga mendokumentasikan unggahan yang menampilkan pelayanan dan klarifikasi Polri. Kontras antara konten negatif dan positif tersebut menunjukkan bahwa citra institusi di ruang digital tidak bersifat tunggal.

Teori Citra Jefkins (2003) digunakan sebagai landasan untuk memahami citra sebagai konstruksi persepsi yang berkembang melalui informasi, pengalaman, dan komunikasi organisasi. Dalam penelitian ini, kecenderungan citra dianalisis melalui tiga kategori, yaitu citra negatif, citra ambivalen, dan citra positif atau legitimate image. Analisis juga memperhatikan dimensi

integritas, profesionalisme, dan akuntabilitas karena ketiganya menjadi aspek penting dalam penilaian publik terhadap institusi kepolisian.

Studi terdahulu menunjukkan bahwa paparan media, persepsi integritas, keadilan prosedural, dan transparansi berkaitan dengan legitimasi serta reputasi institusi kepolisian. Ahsan dan Yuniar (2025), misalnya, menunjukkan bahwa reputasi Polri di Instagram bersifat multidimensi dan dipengaruhi oleh sirkulasi narasi. Ramlah dan Wirman (2023) menyoroti pemanfaatan media sosial oleh humas kepolisian untuk memberikan informasi kepada publik. Namun, penelitian mengenai bagaimana akun Instagram nonresmi berfungsi sebagai sumber narasi alternatif dalam membentuk atau mengontestasikan citra Polri masih terbatas.

Research gap tersebut menjadi posisi penting penelitian ini. Berbeda dari penelitian yang berfokus pada strategi komunikasi institusi atau pengukuran persepsi secara kuantitatif, penelitian ini menganalisis hubungan antara representasi konten akun nonresmi, persepsi informan, dan respons publik dalam kolom komentar. Dengan demikian, penelitian berupaya melihat citra bukan hanya sebagai hasil pesan institusi, tetapi sebagai hasil interaksi antara akun digital, peristiwa viral, dan publik sebagai produsen sekaligus konsumen wacana.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini memiliki dua tujuan utama: (1) menganalisis dan mendeskripsikan representasi citra Polri di media digital melalui unggahan akun Instagram @ctd.insider dalam kasus-kasus viral yang melibatkan oknum anggota Polri; dan (2) menganalisis respons serta narasi publik yang muncul dalam kolom komentar @ctd.insider pada 2025. Kedua tujuan tersebut digunakan untuk menjelaskan bagaimana citra Polri dibentuk, diperkuat, dan diperdebatkan dalam ruang publik digital.

Tinjauan Literatur

Teori Citra. Jefkins (2003) memandang citra sebagai hasil persepsi yang terbentuk melalui proses komunikasi dan pengalaman publik terhadap organisasi. Dalam penelitian ini, *current image* digunakan untuk menjelaskan

citra aktual yang berkembang di ruang digital, sedangkan wish image digunakan untuk melihat jarak antara citra ideal institusi dan citra yang terbentuk melalui kasus viral. Corporate image merujuk pada citra Polri sebagai institusi secara keseluruhan. Berdasarkan kerangka penelitian, citra negatif ditandai oleh penilaian buruk dan rendahnya kepercayaan; citra ambivalen menunjukkan adanya penilaian positif dan negatif secara bersamaan; sedangkan citra positif menunjukkan kepercayaan, dukungan, atau penilaian baik terhadap institusi.

New Media dan Instagram. Media digital mengubah posisi khalayak dari penerima pesan menjadi pihak yang dapat memproduksi dan mendistribusikan wacana. Flew (2008) menjelaskan karakter interaktif media baru, sementara Lister et al. menekankan perubahan hubungan antara media dan pengguna. Dalam konteks Instagram, visual, caption, komentar, dan reproduksi konten memungkinkan pembentukan makna berlangsung secara partisipatif. Karena itu, unggahan @ctd.insider dipahami sebagai stimulus naratif, sedangkan kolom komentar dipahami sebagai ruang produksi dan negosiasi makna.

Opini Publik Digital. Opini publik dalam penelitian ini dipahami sebagai kecenderungan penilaian yang muncul melalui pertukaran informasi dan diskursus. Komentar warganet tidak dianggap sebagai representasi statistik seluruh masyarakat, melainkan sebagai jejak diskursif yang menunjukkan bagaimana suatu peristiwa dimaknai oleh pengguna yang berinteraksi dengan konten. Perspektif ini penting karena citra Polri dapat direproduksi melalui komentar, satire, kritik, dukungan, klarifikasi, maupun tuntutan akuntabilitas.

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam skripsi menunjukkan bahwa transparansi, integritas, profesionalisme, keadilan prosedural, dan paparan media berkaitan dengan kepercayaan atau legitimasi kepolisian. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus terhadap akun Instagram nonresmi @ctd.insider dan penggunaan pendekatan kualitatif untuk menghubungkan

representasi konten dengan pengalaman informan serta dinamika komentar publik.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Pendekatan tersebut dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam mengenai makna, persepsi, dan narasi yang muncul dari kasus-kasus viral serta interaksi publik di Instagram. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan dan interpretasi data.

Lokasi penelitian berada pada ruang publik digital dengan objek utama akun Instagram @ctd.insider. Fokus kajian mencakup unggahan, caption, elemen visual, serta kolom komentar yang berkaitan dengan kasus viral yang melibatkan oknum anggota Polri sepanjang 2025. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan sepuluh informan, sedangkan data pendukung diperoleh melalui observasi konten dan dokumentasi digital.

Sepuluh informan memberikan perspektif mengenai integritas, profesionalisme, akuntabilitas, serta citra Polri secara keseluruhan. Data observasi digunakan untuk melihat secara langsung bagaimana konten @ctd.insider merepresentasikan peristiwa melalui foto/video, pilihan kata, judul, caption, dan konteks. Dokumentasi berupa tangkapan layar unggahan dan komentar digunakan sebagai bukti pendukung. Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Analisis data dilakukan secara induktif melalui proses pengelompokan tema, interpretasi, dan penarikan pola. Data kemudian dibaca menggunakan Teori Citra Jefkins (2003), terutama kategori citra negatif, ambivalen, dan positif. Pada tahap analisis publik, komentar dikelompokkan berdasarkan pola narasi, seperti kritik, sarkasme/satire, dukungan, tuduhan buzzer, penyebaran narasi yang belum terverifikasi, tuntutan akuntabilitas, dan klarifikasi. Pendekatan tersebut memungkinkan hasil penelitian menjawab kedua rumusan masalah secara terpadu.

Hasil dan Pembahasan

Representasi Citra Polri di Media Digital

Observasi terhadap unggahan @ctd.insider menunjukkan bahwa representasi Polri tidak hanya muncul melalui pemberitaan mengenai pelanggaran, tetapi juga melalui konten pelayanan dan klarifikasi. Elemen visual dan verbal dalam unggahan menjadi bagian penting dalam membentuk konteks pemaknaan. Kasus-kasus viral cenderung menampilkan tindakan aparat yang dipersepsikan berkaitan dengan integritas dan akuntabilitas, sedangkan konten pelayanan dan klarifikasi membuka ruang bagi penilaian yang lebih positif atau berimbang.

Pada tingkat informan, penelitian menemukan distribusi tiga kecenderungan citra. Enam informan, yaitu Damar Darmawan, Dinda Lestari, Bubun, Alfarizki Mahendra, Louisa Berlian Costinova, dan Rahmatul Hidayah, menunjukkan citra negatif. Tiga informan, yaitu Dr. Raendhe Ramdani, Dedeh Nanda Sugina, dan Aditya, menunjukkan citra ambivalen. Satu informan, Rizki Susilo, menunjukkan citra positif atau legitimate image.

Dominasi citra negatif terutama berkaitan dengan integritas dan akuntabilitas. Informan menyoroti keraguan terhadap kejujuran informasi, fenomena “no viral no justice”, dugaan manipulasi opini, serta kebutuhan akan pertanggungjawaban institusi. Temuan ini memperlihatkan bahwa tindakan individual yang memperoleh eksposur tinggi dapat dipersepsikan sebagai persoalan institusional ketika berulang dan terus direproduksi dalam media sosial.

Tabel 1. Distribusi kecenderungan citra berdasarkan sepuluh informan

Kategori Citra	Jumlah Informan	Karakteristik Temuan
Negatif	6	Dominan; terkait integritas, akuntabilitas, keraguan informasi, dan pengalaman negatif.
Ambivalen	3	Penilaian campuran; mempertimbangkan kasus

		negatif sekaligus sisi positif dan pengalaman personal.
Positif / legitimate	1	Terbentuk melalui persepsi terhadap transparansi penyelesaian kasus dan narasi yang dianggap meyakinkan.

Citra ambivalen menunjukkan bahwa sebagian informan tidak melakukan generalisasi penuh terhadap institusi. Mereka mengakui adanya kasus negatif, tetapi tetap mempertimbangkan pengalaman personal, konten pelayanan, serta kemungkinan bahwa tindakan oknum tidak mewakili seluruh anggota Polri. Sementara itu, citra positif pada Rizki menunjukkan bahwa narasi transparansi penyelesaian kasus dapat menjadi sumber legitimasi apabila publik memperoleh informasi yang dianggap cukup meyakinkan.

Respons dan Narasi Publik dalam Kolom Komentar

Kolom komentar @ctd.insider menunjukkan karakter partisipatif yang kuat. Warganet tidak hanya menanggapi isi unggahan, tetapi juga membangun interpretasi sendiri mengenai peristiwa dan institusi. Respons yang ditemukan mencakup kritik langsung, sarkasme dan satire, tudingan buzzer, penyebaran narasi yang belum terverifikasi, tuntutan akuntabilitas, dukungan, serta komentar yang berusaha memberikan klarifikasi.

Sarkasme dan satire menjadi bentuk protes simbolik yang memungkinkan kekecewaan disampaikan dengan bahasa tidak langsung. Pada saat yang sama, tudingan buzzer menunjukkan adanya kontestasi terhadap komentar yang membela Polri. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa ruang komentar bukan arena yang homogen, melainkan ruang pertarungan makna antara narasi kritis dan narasi defensif.

Komentar juga memperlihatkan kecenderungan generalisasi dari tindakan oknum menuju penilaian terhadap institusi. Tuntutan seperti perlunya transparansi, kejelasan proses hukum, dan pertanggungjawaban anggota menunjukkan bahwa publik tidak hanya mempersoalkan peristiwa, tetapi juga menguji kapasitas institusi dalam meresponsnya. Namun,

keberadaan komentar apresiatif dan klarifikatif menunjukkan bahwa citra positif masih memiliki ruang untuk dipertahankan.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep new media bahwa khalayak dapat menjadi produsen wacana. Kolom komentar memperlihatkan proses reproduksi dan kontestasi citra: citra negatif diperkuat melalui kritik, satire, dan tuntutan akuntabilitas; citra ambivalen dipertahankan melalui pengalaman yang beragam; sedangkan citra positif muncul melalui apresiasi dan klarifikasi. Dengan demikian, citra Polri tidak berhenti pada pesan yang disampaikan akun, tetapi berkembang melalui interaksi antarpengguna.

Pembahasan

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa current image Polri di ruang digital masih berjarak dengan wish image institusional sebagai pelindung dan pengayom masyarakat. Dominasi enam informan pada kategori negatif menunjukkan bahwa eksposur berulang terhadap kasus viral dapat menjadi sumber evaluasi institusional, terutama ketika peristiwa dipersepsikan berkaitan dengan integritas dan akuntabilitas. Temuan ini mendukung penelitian yang menempatkan integritas dan keadilan prosedural sebagai faktor penting dalam kepercayaan terhadap kepolisian.

Pada saat yang sama, tiga informan yang ambivalen dan satu informan yang positif memperlihatkan bahwa citra tidak bersifat deterministik. Pengguna dapat melakukan perbandingan informasi dan mempertimbangkan pengalaman lain sebelum menarik kesimpulan. Karena itu, satu konten negatif tidak otomatis menghasilkan penilaian yang sama pada seluruh khalayak. Perbedaan tersebut menunjukkan pentingnya literasi media dan pengalaman personal dalam proses pembentukan citra.

Dari perspektif new media, kolom komentar @ctd.insider memperlihatkan bahwa publik memiliki kapasitas untuk mengembangkan narasi di luar pesan utama unggahan. Temuan mengenai satire, tuduhan buzzer, narasi yang belum terverifikasi, dan komentar klarifikatif menunjukkan adanya kontestasi makna. Hal ini memperkuat posisi akun

nonresmi sebagai ruang narasi alternatif yang dapat mengawasi, mengkritik, sekaligus memengaruhi persepsi terhadap institusi publik.

Secara teoretis, penelitian memperluas penggunaan Teori Citra Jefkins dalam konteks media sosial dengan menunjukkan bahwa citra negatif, ambivalen, dan positif dapat hadir secara bersamaan dalam satu ekosistem digital. Secara praktis, temuan mengindikasikan bahwa komunikasi Polri perlu lebih proaktif, transparan, dan berkelanjutan. Klarifikasi yang cepat saja tidak cukup apabila tidak diikuti informasi perkembangan penanganan kasus dan bukti yang dapat dipercaya publik.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa citra Polri di media digital melalui akun Instagram @ctd.insider sepanjang 2025 bersifat dominan negatif, tetapi tidak tunggal. Enam dari sepuluh informan menunjukkan kecenderungan citra negatif yang terutama berkaitan dengan integritas dan akuntabilitas, tiga informan menunjukkan citra ambivalen karena mempertimbangkan sisi negatif dan positif secara bersamaan, sedangkan satu informan menunjukkan citra positif atau legitimate image melalui penilaian terhadap narasi transparansi penyelesaian kasus. Temuan tersebut menunjukkan adanya jarak antara current image dan wish image Polri di ruang digital. Pada saat yang sama, kolom komentar menjadi ruang partisipatif yang mereproduksi, memperkuat, dan mengontestasikan citra melalui kritik, satire, tuduhan buzzer, narasi yang belum terverifikasi, tuntutan akuntabilitas, dukungan, dan klarifikasi. Dengan demikian, citra Polri di era new media merupakan konstruksi dialogis yang terus dinegosiasikan antara institusi, akun media nonresmi, dan publik. Penelitian selanjutnya dapat membandingkan beberapa akun resmi dan nonresmi serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dengan analisis kuantitatif berskala lebih luas.

Referensi

Ahsan, T. F., & Yuniar, R. (2025). The reputation of the Indonesian National

- Police (Polri) (Narrative network analysis on Instagram @korlantaspolri.ntmc). *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 19(3), 24–39. <https://doi.org/10.35879/jik.v19i3.681>
- Ardhana, W., Sihombing, A., Napitupulu, P., Rahayu, D., Ginting, B., Harahap, S., Melvin, E., Mandrofa, Y., Manurung, R., & Annisa, S. (n.d.). Media sosial dan opini publik: Agenda setting, framing, dan hegemoni di era digital.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Flew, T. (2008). *New media: An introduction*. Oxford University Press.
- Fombrun, C. J., & van Riel, C. B. M. (1997). The reputational landscape. *Corporate Reputation Review*, 1(1/2), 5–13. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1540024>
- Highfield, T., & Leaver, T. (2016). Instagrammatics and digital methods: Studying visual social media, from selfies and GIFs to memes and emoji. *Communication Research and Practice*, 2(1), 47–62.
- Intravia, J., Thompson, A. J., & Pickett, J. T. (2020). Net legitimacy: Internet and social media exposure and attitudes toward the police. *Sociological Spectrum*, 40(1), 58–80. <https://doi.org/10.1080/02732173.2020.1720554>
- Jefkins, F. (2003). *Public relations* (5th ed.). Erlangga.
- Jones, M., Ralph, L., Millie, A., & Rowe, M. (2025). Policing and social media: Exploring police digital visibility. *Criminology and Criminal Justice*. <https://doi.org/10.1177/17488958251338572>
- Lee, J., & Van Ryzin, G. G. (2019). Measuring public perceptions of police performance: The role of media and personal experience. *Public Performance & Management Review*, 42(1), 1–23.
- Lister, M., Dovey, J., Giddings, S., Grant, I., & Kelly, K. (n.d.). *New media: A critical introduction* (2nd ed.).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Ramlah, A., & Wirman, W. (2023). Pemanfaatan media sosial humas Polda Riau dalam memberikan informasi kepada publik. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Komunikasi*, 3(3), 239–245. <https://doi.org/10.55606/juitik.v3i3.715>
- Sholahuddin, & Damastuti. (2024). Pengelolaan media sosial humas kepolisian. *Jurnal ISO*.

Yesberg, J. A., & Bradford, B. (2021). Policing and public trust: Contemporary perspectives on legitimacy and communication.