

Framing Pesan Humas Polda Riau di Instagram @humaspolda_riau Dalam Meningkatkan Citra Pasca Bencana Alam Di Sumatera

Riska¹, Rani Putri Kinanti², Dion Bernolian³, Abdul Razzaq⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Corresponding Author: Riska, e-mail: 23011410011@radenfatah.ac.id, Rani Putri Kinanti, e-mail: raniputrikinanti@gmail.com,
Dion Bernolian, e-mail: dionbernolian@gmail.com, Abdul Razzaq, e-mail:
abdurrazzaq_uin@radenfatah.ac.id

Published: December , 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis framing pesan Humas Polda Riau di Instagram @humaspolda_riau dalam meningkatkan citra pasca bencana alam di Sumatera. Bencana banjir bandang dan tanah longsor pada November 2025 di beberapa wilayah Sumatera, termasuk Riau, menimbulkan kerugian fisik, psikologis, dan sosial, serta kritik terhadap respons kepolisian. Humas Polda Riau menggunakan Instagram sebagai kanal komunikasi strategis untuk membangun solidaritas, transparansi, dan empati melalui konten visual dan narasi humanis. Menggunakan teori framing Entman, penelitian ini menguraikan empat aspek: define problems (mendefinisikan bencana sebagai krisis kemanusiaan), diagnose causes (penyebab eksternal seperti kondisi alam), moral judgment (kepolisian sebagai pahlawan humanis), dan suggest remedies (solusi seperti bantuan dan evakuasi). Metode kualitatif deskriptif melibatkan analisis konten 9 unggahan dari November hingga Desember 2025, dengan teknik observasi mendalam menggunakan tangkapan layar (screenshot) terhadap konten visual, narasi teks, tagar, dan respons warganet (likes, komentar, shares). Prosedur dilakukan secara sistematis tanpa replikasi, dengan volume data disesuaikan berdasarkan ketersediaan unggahan. Hasil menunjukkan pola komunikasi informatif dan humanis yang mengalihkan fokus dari kerugian ke harmoni, memperoleh respons positif dari publik. Kesimpulan menegaskan efektivitas framing dalam membangun citra responsif dan berkelanjutan, memberikan wawasan strategis untuk komunikasi digital kepolisian di tengah krisis bencana. Penelitian ini berkontribusi pada literatur framing media sosial dalam konteks pemulihan citra institusi.

Kata kunci: *Framing*, Humas Polda Riau, Instagram, Citra Kepolisian, Bencana Alam Sumatera

ABSTRACT

This study aims to analyze the framing of messages by the Public Relations Division of the Riau Regional Police (Humas Polda Riau) on Instagram @humaspolda_riau to enhance the institution's image post-natural disasters in Sumatra. The flash floods and landslides in November 2025 across several regions in Sumatra, including Riau, caused physical, psychological, and social losses, as well as criticism of the police's response. Humas Polda Riau utilizes Instagram as a strategic communication channel to foster solidarity, transparency, and empathy through visual content and humanistic narratives. Employing Entman's framing theory, this research dissects four aspects: define problems (defining disasters as humanitarian crises), diagnose causes (external causes such as natural conditions), moral judgment (positioning the police as humanistic heroes), and suggest remedies (solutions such as aid and evacuation). The descriptive qualitative method involves content analysis of 9 posts from November to December 2025, using in-depth observation techniques with screenshots of visual content, text narratives, hashtags, and netizen responses (likes, comments, shares). Procedures are conducted systematically without replication, with data volume adjusted based on available posts. Results indicate an informative and humanistic communication pattern that shifts focus from losses to harmony, garnering positive public responses. The conclusion affirms the effectiveness of framing in building a responsive and sustainable image, providing strategic insights for police digital communication amid disaster crises. This research contributes to the literature on social media framing in the context of institutional image recovery.

Keywords: *framing, Humas Polda Riau, Instagram, police image, Sumatra natural disasters*

PENDAHULUAN

Pada bulan November 2025, bencana alam berupa banjir bandang dan tanah longsor melanda beberapa wilayah di Pulau Sumatera, termasuk Provinsi Riau, yang mengakibatkan kerugian besar bagi masyarakat setempat (Nugroho, 2025). Peristiwa ini tidak hanya menimbulkan dampak fisik berupa kerusakan infrastruktur dan ekonomi, tetapi juga menimbulkan dampak psikologis dan sosial, seperti ketidakpercayaan publik terhadap kinerja aparat kepolisian dalam penanganan darurat dan proses pemulihan pasca-bencana. Kritik terhadap kepolisian semakin intensif di ruang publik dan media digital, di mana institusi tersebut dinilai berdasarkan aspek respons cepat, transparansi, serta empati terhadap korban (Bahar & Latief, n.d.). Dalam konteks krisis kepercayaan ini, Humas Polda Riau memainkan peran krusial untuk memulihkan citra lembaga melalui strategi komunikasi yang terarah, persuasif, dan efektif.

Media sosial, khususnya platform Instagram, telah menjadi sarana utama bagi kepolisian untuk menyampaikan klarifikasi, menunjukkan solidaritas, dan membangun narasi positif di tengah masyarakat (Anggraeni et al., 2024). Akun resmi @humaspolda_riau berfungsi sebagai kanal komunikasi strategis untuk menyebarkan konten berupa foto kegiatan penanganan bencana, narasi humanis yang menginspirasi, pernyataan resmi dari pimpinan, serta respons langsung terhadap kritik publik. Melalui unggahan-unggahan ini, Humas Polda Riau berupaya membentuk kembali kepercayaan masyarakat dengan menekankan peran kepolisian sebagai pelindung, penolong, dan mitra yang responsif dalam situasi krisis.



Gambar 1. Humas Polda Sumsel Mengunggah Bantuan Pasca Bencana di Sumatera

Sumber: Instagram akun @humaspolda_riau, tahun 2025

Dalam konteks ini, penting untuk mengkaji bagaimana pesan-pesan tersebut dibingkai atau diframing secara strategis. Framing merupakan proses penyusunan fakta, pemilihan kata-kata, elemen visual, dan struktur pesan untuk membentuk persepsi publik terhadap suatu peristiwa (Studi et al., 2024). Penelitian ini menggunakan Teori Framing Entman sebagai kerangka analisis untuk menguraikan empat aspek utama yaitu *Define Problems* (mendefinisikan masalah), *Diagnose Causes* (mendiagnosis penyebab), *Make Moral Judgment* (menetapkan penilaian moral), dan *Suggest Remedies* (menyarankan solusi) (Entman, n.d.). Melalui analisis ini, penelitian bertujuan mengungkap bagaimana unggahan Instagram @humaspolda_riau mengarahkan opini publik untuk meningkatkan citra kepolisian pasca-bencana alam di Sumatera.

Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada analisis konten unggahan di akun Instagram @humaspolda_riau selama periode pasca-bencana, yaitu dari bulan November 2025 hingga Desember 2025, dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui analisis konten dan wawancara mendalam kepada pihak terkait. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam memperkuat transparansi, kepercayaan, dan hubungan harmonis antara kepolisian dengan masyarakat di tengah tantangan bencana alam yang semakin kompleks.

Dalam konteks penelitian terdahulu, studi yang berjudul “Framing Pesan Humas Polda Sumsel di Instagram Dalam Memulihkan Citra Pasca Unjuk Rasa Asosiasi Driver Online” oleh peneliti Riska (2025), telah memberikan kontribusi penting dalam memahami penerapan framing media dalam konteks unjuk rasa untuk membangun citra institusi kepolisian. Penelitian tersebut menyoroti bagaimana framing digunakan untuk mengatasi krisis sosial dan dampaknya terhadap persepsi publik. Namun, penelitian ini cenderung fokus pada analisis framing dalam situasi unjuk rasa tanpa mengaitkan secara langsung dengan konteks bencana alam. Sementara itu, penelitian lain yang berjudul “Strategi Media Relations Humas Polda Riau Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian” oleh Diah Anggraeni (2025), menekankan strategi media relations untuk peningkatan citra positif, tetapi belum secara spesifik mengkaji framing pesan di media sosial dalam konteks pemulihan citra pasca bencana alam.

Sementara itu, penelitian yang sedang dilakukan ini, berjudul “Framing Pesan Humas Polda Riau di Instagram @humaspolda_riau Dalam Meningkatkan Citra Pasca Bencana Alam Di Sumatera”, menawarkan pendekatan yang lebih holistik dengan mengintegrasikan analisis framing Entman secara mendalam terhadap elemen *define problems*, *diagnose causes*, *make moral judgments*, dan *suggest remedies* dalam unggahan Instagram, khususnya dalam konteks krisis bencana alam di Sumatera. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan memberikan analisis yang lebih mendalam tentang bagaimana framing pesan dapat diterapkan untuk memulihkan citra pasca bencana alam, serta mengidentifikasi nilai atau citra yang ingin dibentuk melalui framing tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya melanjutkan kajian yang telah ada, tetapi juga mengisi celah yang ada dalam literatur dengan memberikan wawasan baru tentang penerapan analisis framing Entman yang tepat melalui elemen spesifik seperti *define problems*, *diagnose causes*, *make moral judgments*, dan *suggest remedies* untuk membantu Humas Polda Riau dalam mengoptimalkan komunikasi digital guna membangun kepercayaan publik yang berkelanjutan di era krisis bencana alam yang semakin kompleks.

Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini bertujuan secara spesifik untuk mengetahui bagaimana Humas Polda Riau memframing atau membingkai pesan di unggahan Instagram @humaspolda_riau sebagai upaya meningkatkan citra pasca-bencana alam di Sumatera, serta untuk mengidentifikasi nilai atau citra seperti apa yang ingin dibentuk melalui framing pesan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan strategis bagi Humas Polda Riau dalam mengoptimalkan komunikasi digital untuk membangun kepercayaan publik yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis framing model Entman untuk menguraikan konstruksi pesan media dalam membentuk realitas sosial, khususnya pembingkai pesan oleh Humas Polda Sumatera Selatan melalui unggahan akun Instagram @humaspolda_riau pasca bencana alam di Sumatera. Data adalah seluruh unggahan di akun tersebut, dengan berupa unggahan relevan dalam rentang H+1 hingga beberapa minggu setelah pasca bencana alam (terdiri dari 9 unggahan). Teknik pengumpulan data adalah observasi mendalam menggunakan tangkapan layar (screenshot) terhadap konten visual, narasi teks, tagar, dan respons warganet (likes, komentar, shares). Prosedur dilakukan secara sistematis tanpa replikasi, dengan volume data disesuaikan berdasarkan ketersediaan unggahan.

Analisis data menggunakan model framing Entman (Entman, 1993), yang meliputi empat fungsi yaitu mendefinisikan masalah, mendiagnosis penyebab, menetapkan penilaian moral, dan menyarankan solusi. Prosedur analisis dalam tiga tahapan: reduksi data (pengelompokan berdasarkan elemen framing), penyajian data (ringkasan deskriptif), dan penarikan kesimpulan (ikhtisar poin utama).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan observasi terhadap unggahan di akun instagram @humaspolda_riau dalam kurun waktu H+1 hingga beberapa hari setelah pasca bencana alam di Sumatera, ditemukan bahwa Humas Polda Riau memanfaatkan media sosial sebagai alat komunikasi krisis untuk memulihkan citra institusi. Terlihat dengan banyaknya unggahan-unggahan pada periode tersebut memperlihatkan pola komunikasi yang cenderung informatif, humanis, dan berorientasi pada pemulihan kepercayaan publik.

Adapun analisis unggahan maupun konten instagram pada akun Humas Polda Riau berdasarkan model analisis framing Entman yang meliputi empat fungsi yaitu :

Define Problems (Mendefinisikan Masalah)

Pada tahap ini, media menentukan apa yang dianggap sebagai isu inti dalam suatu peristiwa. Bagaimana suatu masalah didefinisikan mempengaruhi cara publik memahaminya. Dalam konteks ini, Humas Polda Riau mendefinisikan bencana alam banjir bandang dan tanah longsor bukan sebagai ancaman yang tak terkendali, tetapi sebagai situasi krisis yang memerlukan respons cepat dan solidaritas. Konflik diposisikan secara halus sebagai peristiwa yang perlu ditangani secara kemanusiaan, bukan sebagai masalah serius yang memperburuk citra kepolisian. Masalah yang ditekankan dalam unggahan adalah perlunya menjaga keselamatan korban, pentingnya komunikasi antara polisi dan masyarakat terdampak, serta perlunya edukasi tentang bantuan darurat agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Pada tahap pendefinisian masalah, Humas Polda Riau membingkai situasi bencana alam di Sumatera sebagai isu yang memerlukan penanganan komunikatif untuk mencegah kesalahpahaman publik dan menjaga stabilitas keamanan di wilayah tersebut. Melalui unggahan Instagram, bencana tidak digambarkan sebagai ancaman total, tetapi sebagai dinamika alam yang membutuhkan pendekatan solidaritas antara polisi dan masyarakat (Kustiawan et al., 2025). Dengan menyoroti bahwa respons bencana berlangsung dalam suasana yang terkendali dan terpantau, Humas berupaya membangun persepsi bahwa persoalan utama bukan pada skala bencana itu sendiri, melainkan pada pentingnya menjaga alur komunikasi yang efektif agar citra kepolisian tetap positif di mata masyarakat (Lestari, n.d.). Seperti pada unggahan Humas Polda Riau yang mengirim bantuan kemanusiaan untuk korban banjir bandang dan tanah longsor mendefinisikan masalah sebagai ancaman terhadap keselamatan korban di beberapa provinsi Sumatera, yang memerlukan intervensi cepat, sementara unggahan tentang konvoi mobil BKO menuju Sumatera Barat membingkai bencana sebagai krisis kemanusiaan lintas wilayah yang memerlukan respons kolektif.

Diagnose Cause (Mendiagnosis Penyebab)

Media berperan sebagai arah perhatian masyarakat dalam memandang berita pesan melalui proses framing, di mana mereka mengidentifikasi aktor atau penyebab faktor masalah secara eksplisit atau implisit, sehingga mempengaruhi cara masyarakat menyalahkan atau mempertanggungjawabkan pihak tertentu. Membingkai adalah memilih beberapa aspek realitas yang dirasakan dan menjadikannya lebih menonjol dalam teks yang dikomunikasikan, sedemikian rupa sehingga mendorong definisi masalah tertentu, penafsiran sebab akibat, evaluasi moral, dan rekomendasi perlakuan untuk item yang dijelaskan (Nurhayati, 2023).

Hal ini membuat fokus publik pada pandangan tertentu, seperti dalam berita krisis ekonomi di mana perusahaan atau upaya yang dipilih sebagai penyebab. Wacana media menyediakan bahan mentah untuk membangun makna mengenai isu-isu sosial, termasuk diagnosis penyebab. Dengan menekankan atribusi sebab-akibat tertentu, bingkai media mengarahkan perhatian publik terhadap aktor atau faktor tertentu yang bertanggung jawab (Yohana, 2024). Framing effect terjadi ketika individu dibujuk untuk fokus pada pertimbangan atau atribut tertentu dari suatu isu, seperti penyebab suatu masalah. Hal ini dapat menyebabkan pergeseran opini publik dengan menyoroti aktor-aktor tertentu sebagai pihak yang bersalah (Santi, n.d.).

Proses ini memperkuat bagaimana media membatasi perspektif audiens dengan memilih aspek realitas yang disampaikan, dan contohnya terlihat dalam praktik komunikasi publik seperti yang dilakukan oleh Humas Polda Riau. Tahap diagnosis penyebab munculnya bagaimana Humas Polda

Riau mengalihkan perhatian masyarakat pada faktor-faktor yang melatarbelakangi munculnya kerugian pasca bencana. Dalam berbagai unggahan, penyebab masalah dikaitkan dengan kondisi alam ekstrem seperti banjir bandang dan longsor, kebutuhan penyampaian bantuan oleh korban, serta adanya informasi yang berpotensi menimbulkan persepsi negatif jika tidak segera diluruskan. Dengan menampilkan interaksi visual antara polisi dan korban bencana, Humas menegaskan bahwa akar permasalahan bukan pada institusi kepolisian, melainkan pada kondisi geografis dan cuaca yang rentan. Pembingkai ini secara halus mengalihkan fokus publik sehingga kepolisian terlihat sebagai pihak yang berupaya menyelesaikan krisis, bukan sebagai pemicu permasalahan (Afrilia, 2025).

Dengan demikian, framing oleh Humas ini mengikuti pola diagnosis penyebab yang mengarahkan perhatian publik menjauh dari institusi kepolisian sebagai penyebab utama, sejalan dengan teori framing yang menekan atribusi tanggung jawab. Seperti pada unggahan Humas Polda Riau yang mengoperasikan Starlink untuk akses internet di lokasi bencana mendiagnosis penyebab sebagai kerusakan infrastruktur akibat bencana yang memutus akses internet, sementara unggahan tentang evakuasi korban tertimbun di Golodo menunjukkan longsor dan banjir sebagai penyebab tertimbunnya korban.

Make Moral Judgment (Penilaian Moral)

Dalam hal ini, media memberikan penilaian moral berupa kritik, pujian, atau kecaman melalui pemilihan kata, narasi, dan sudut pandang tertentu (Muhamad, 2024). Media akan membentuk kerangka moral yang mempengaruhi sudut pandang publik terhadap peristiwa tersebut. Humas Polda Riau memberikan penilaian moral dengan menekankan pesan-pesan bahwa polisi berkomitmen untuk terus melindungi masyarakat, aspirasi yang disampaikan korban bencana sangat dihargai, dan kepolisian tetap berusaha menjadi institusi yang responsif dan humanis. Penekanan ini sesuai dengan kinerja positif polisi yang tercatat, meliputi (1) Menolong masyarakat, beberapa masyarakat mengatakan polisi saat ini sudah menjalankan tugasnya dengan baik. Hal ini terkait dengan pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat yang mereka lakukan; (2) Memberikan pelayanan terbaik, polisi dikatakan profesional dan memberikan usaha yang maksimal (Alfaza, 2024). Moral judgment ini diarahkan untuk menunjukkan bahwa polisi adalah pihak yang tetap berkomitmen menjaga keamanan masyarakat (Yudinata, 2024). Yang memperkuat narasi moral bahwa polisi bekerja dengan sepenuh hati untuk masyarakat.

Pada tahap penilaian moral, narasi yang dibangun Humas Polda Riau di Instagram menunjukkan bahwa kepolisian diposisikan sebagai lembaga yang bertindak profesional, berempati, dan mengutamakan penyelesaian krisis dengan damai. Unggahan yang menonjolkan nilai-nilai humanis seperti keterbukaan, perlindungan korban, serta upaya menjaga ketertiban menjadi dasar pembentukan penilaian moral publik. Dengan terus menampilkan pesan positif dan menghindari konten yang menonjolkan kerugian, Humas menyampaikan penegasan bahwa tindakan kepolisian selama dan setelah bencana merupakan langkah yang tepat serta layak diapresiasi (Fauzan, n.d.). Penilaian moral yang dikonstruksi ini memperkuat citra bahwa polisi merupakan aktor yang bermoral tinggi dan berkomitmen melayani masyarakat secara adil. Seperti pada unggahan Humas Polda Riau tentang konvoi mobil BKO yang menekankan solidaritas memosisikan kepolisian sebagai pahlawan kemanusiaan yang responsif, sementara unggahan tentang trauma healing menekankan kepolisian sebagai penyembuh psikologis yang humanis.

Suggest Remedies (Solusi yang Ditawarkan)

Dalam konteks ini, media tidak hanya memberikan gambaran terkait permasalahan, tetapi menawarkan langkah-langkah penyelesaian dan rekomendasi tindakan. Solusi yang diberikan berkaitan dengan bagaimana media mendefinisikan dan menilai masalah tersebut. Oleh karena itu, framing digunakan untuk mengarahkan apa yang seharusnya dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat (Pratiwi, 2024). Akun Instagram Humas Polda Riau @humaspolda_riau memberikan solusi melalui unggahan yang berisi komunikasi dan tindakan seperti: pernyataan resmi atau penyampaian dari tokoh-tokoh publik, pemberian edukasi tentang bantuan darurat, melakukan kegiatan-kegiatan positif untuk meredakan persepsi negatif, dan keterbukaan terkait kritik dan aduan masyarakat.

Pada tahap pemberian solusi, Humas Polda Riau membingkai bahwa langkah perbaikan yang paling tepat adalah memperkuat komunikasi dua arah melalui dialog berkelanjutan antara kepolisian dan korban bencana. Unggahan Instagram yang menampilkan pertemuan, klarifikasi, dan penyampaian informasi terkini menunjukkan bahwa solusi pemulihan citra dilakukan dengan pendekatan transparansi dan keterlibatan aktif masyarakat. Strategi ini menekankan pentingnya membangun hubungan yang lebih harmonis melalui komunikasi humanis, publikasi yang informatif, serta kesiapan polisi merespons secara cepat setiap isu yang beredar (Novianti, 2023).

Dengan demikian, Humas mengarahkan publik pada pemahaman bahwa pemulihan citra dapat dicapai melalui konsistensi pesan, keterbukaan informasi, dan kolaborasi antara kepolisian dan masyarakat. Seperti pada unggahan Humas Polda Riau yang mengoperasikan Starlink menyarankan pemanfaatan teknologi untuk memulihkan konektivitas, sementara unggahan tentang evakuasi personel Brimob di Kampung Kunyik merekomendasikan evakuasi prioritas untuk ibu dan anak.

Tabel 1. Analisis Unggahan Akun Instagram @humaspolda_riau

Rentang waktu 7 hari setelah pasca bencana alam di sumatera (26 Desember 2025- 3 Desember 2025) Dianalisis berdasarkan model Framing Robert Etnman (1997).

No.	Tanggal Postingan	Judul/Narasi	Define Problems	Diagnose Causes	Moral Judgment	Suggest Remedies	Jumlah Like	Jumlah Komentar
1.	29 November 2025	Polda Riau Kirim Bantuan Kemanusiaan Untuk Korban Banjir Bandang dan Tanah Longsor yang Melanda Aceh, Sumatera Utara, dan Sumatera Barat. Link : https://www.instagram.com/reel/DRq7iJGE4r8/?igsh=ZzFxNWtnOXFqOXhn	Memmingkai bencana sebagai ancaman terhadap keselamatan dan kehidupan korban di beberapa provinsi Sumatera, yang memerlukan intervensi cepat untuk mencegah kerugian lebih besar.	Bencana disebabkan oleh kondisi alam ekstrem seperti banjir bandang dan longsor yang tak terduga, tanpa menyalahkan pihak manusia.	Kepolisian sebagai institusi yang bertanggung jawab dan humanis, yang mengutamakan kemanusiaan di atas segalanya tanpa memandang jarak geografis.	Sarankan pengiriman bantuan langsung sebagai solusi utama untuk meringankan penderitaan korban dan mendorong solidaritas lintas wilayah.	3.110	84
2.	29 November 2025	Konvoi Mobil BKO Polda Riau Bergerak Menuju Sumatera Barat. Tidak Ada Jarak Ketika Berbicara Tentang Kemanusiaan Link : https://www.instagram.com	Memmingkai bencana sebagai krisis kemanusiaan yang melampaui batas wilayah, memerlukan respons kolektif untuk menyelamatkan korban.	Penyebab utama adalah intensitas bencana alam yang tinggi, yang memicu kebutuhan evakuasi dan bantuan segera.	Kepolisian diposisikan sebagai pahlawan kemanusiaan yang responsif dan tanpa pamrih, menjunjung tinggi nilai solidaritas.	Sarankan konvoi bantuan sebagai langkah praktis untuk mendekatkan dukungan langsung ke lokasi bencana dan mencegah isolasi korban.	15.700	187

		/reel/DRq9-QqkeTC/?igsh=aGU4dWYyb3d0Zjkx						
3.	30 November 2025	Menyalurkan Bantuan Kemanusiaan Kepada Korban Bencana Alam Palembayan Link : https://www.instagram.com/reel/DRrJk_Lkgz9/?igsh=MW5mM203b2s2MGY5ZA	Membingkai bencana sebagai masalah sosial yang mempengaruhi komunitas lokal, dengan fokus pada kebutuhan dasar korban.	Bencana disebabkan oleh faktor cuaca ekstrem dan geografis yang rentan, seperti di Palembayan.	Kepolisian sebagai mitra yang empati dan berkomitmen terhadap kesejahteraan masyarakat, menunjukkan tanggung jawab moral.	Sarankan penyaluran bantuan langsung sebagai solusi untuk memulihkan stabilitas sosial dan ekonomi korban.	1.242	69
4.	1 Desember 2025	Personel BID TIK Polda Riau Operasionalkan Starlink Untuk Akses Internet Masyarakat dan Media di Lokasi Bencana Alam Link : https://www.instagram.com/reel/DRt_3vwDoxi/?igsh=a2lpaXJtcnBuMDBo	Membingkai bencana sebagai hambatan akses informasi dan komunikasi, yang memperburuk isolasi korban dan media.	Penyebab adalah kerusakan infrastruktur akibat bencana, yang memutuskan akses internet di daerah terdampak.	Kepolisian sebagai inovator teknologi yang bertanggung jawab, menggunakan kemajuan untuk mendukung transparansi dan solidaritas.	Sarankan pemanfaatan teknologi seperti Starlink sebagai solusi modern untuk memulihkan konektivitas dan memfasilitasi bantuan.	194	37
5.	2 Desember 2025	Personil SDM Polda Riau Berikan Trauma Healing Kepada Korban Banjir di Provinsi Sumatera Barat Link : https://www.instagram.com/reel/DRuAL5AEt9W/?igsh=a2Fwd2lra2tpaW9y	Membingkai bencana sebagai trauma psikologis yang memerlukan perhatian khusus selain bantuan fisik.	Trauma disebabkan oleh dampak emosional langsung dari banjir, yang mempengaruhi kesehatan mental korban.	Kepolisian sebagai penyembuh dan pendukung psikologis yang humanis, menunjukkan empati mendalam terhadap penderitaan manusia.	Sarankan trauma healing sebagai intervensi psikologis untuk memulihkan ketahanan mental korban dan mencegah dampak jangka panjang.	479	10
6.	2 Desember 2025	Hadir Membantu Warga Terdampak, Evakuasi Korban Yang Tertimbun	Membingkai bencana sebagai ancaman langsung terhadap nyawa, dengan korban tertimbun yang	Penyebab adalah longsor dan banjir yang menyebabkan tertimbunnya	Kepolisian sebagai penyelamat heroik yang hadir di saat krisis, menjunjung	Sarankan evakuasi cepat sebagai solusi prioritas untuk menyelamatkan nyawa dan memberikan	285	5

		<p>Musibah Golodo di Kec. Palembang</p> <p>Link : https://www.instagram.com/reel/DRtBnkxk4_g/?igsh=bTgzbdRkbjh6dHE2</p>	memerlukan penyelamatan segera.	korban di area seperti Golodo.	nilai kehidupan dan solidaritas.	dukungan langsung kepada warga.		
7.	3 Desember 2025	<p>Pencarian Korban Bencana Banjir dan Longsor di Kabupaten Agam Sumatera Barat</p> <p>Link : https://www.instagram.com/reel/DRw4vXKE_Mn/?igsh=M212Nm d1MTh0dmZ6</p>	Membangkitkan bencana sebagai situasi darurat pencarian, dengan risiko korban hilang atau terjebak.	Bencana disebabkan oleh banjir dan longsor yang intens, memicu kebutuhan pencarian mendesak.	Kepolisian sebagai pencari yang gigih dan bertanggung jawab, menunjukkan dedikasi untuk melindungi masyarakat.	Sarankan pencarian intensif sebagai langkah untuk menemukan korban dan meminimalkan kerugian manusia.	552	17
8.	3 Desember 2025	<p>Personel Brimob Polda Riau Evakuasi Ibu dan Anak Korban Banjir Bandang di Kampung Kunyik</p> <p>Link : https://www.instagram.com/reel/DRuDtO4DznB/?igsh=c2MyMDQ0bm5mMnVt</p>	Membangkitkan bencana sebagai ancaman terhadap kelompok rentan seperti ibu dan anak, yang memerlukan perlindungan khusus.	Penyebab adalah banjir bandang yang tiba-tiba, mengancam keselamatan keluarga di Kampung Kunyik.	Kepolisian sebagai pelindung keluarga yang moral dan berani, menekankan nilai kemanusiaan terhadap yang lemah.	Sarankan evakuasi prioritas untuk ibu dan anak sebagai solusi untuk memastikan keselamatan dan kesejahteraan.	900	27
9.	3 Desember 2025	<p>Pencarian Korban Bencana Banjir dan Longsor di Kabupaten Agam Sumatera Barat Masih Terus Dilakukan Personel Polda Riau</p> <p>Link : https://www.instagram.com/reel/DRw4vXKE_Mn/?igsh=M212Nm d1MTh0dmZ6</p>	Membangkitkan bencana sebagai proses pencarian berkelanjutan, dengan risiko korban yang belum ditemukan	Bencana disebabkan oleh banjir dan longsor yang berkepanjangan, memerlukan upaya pencarian terus-menerus.	Kepolisian sebagai institusi yang tekun dan tidak kenal lelah, menunjukkan komitmen moral untuk tidak meninggalkan korban.	Sarankan pencarian berkelanjutan sebagai solusi untuk memastikan semua korban ditemukan dan dibantu.	554	17

		XKE_Mn/?igsh=M212Nm d1MTh0dmZ6						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber. Diolah Oleh Peneliti, 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polda Riau memanfaatkan akun Instagram sebagai kanal utama untuk membentuk persepsi publik setelah terjadinya bencana alam di Sumatera. Melalui unggahan yang diproduksi secara konsisten, Humas Polda Riau melakukan proses pembingkai pesan dengan menonjolkan narasi solidaritas, dialog, dan penyelesaian yang humanis (Rusmana, n.d.). Strategi ini terlihat dari pemilihan foto yang memperlihatkan interaksi hangat antara polisi dan korban bencana, serta caption yang menekankan komitmen kepolisian dalam menjaga keamanan dan mendengarkan aspirasi masyarakat (Arina, 2023). Penyampaian pesan tersebut disusun untuk mengalihkan fokus publik dari kerugian bencana menuju citra kepolisian yang responsif, humanis, dan terbuka terhadap kritik.

Dalam proses framing, Humas Polda Riau juga terlihat menata alur narasi berdasarkan logika penyelesaian masalah. Unggahan-unggahan yang dibuat setelah bencana secara konsisten menampilkan pesan positif seperti upaya mediasi, pemberian informasi faktual, dan penegasan bahwa situasi tetap terkendali (Holipiah, 2024). Strategi ini memperlihatkan adanya pengendalian isu agar persepsi negatif tidak berkembang lebih luas. Dengan meminimalkan konten yang memperlihatkan kerusakan dan lebih menonjolkan harmoni antara polisi dan korban, Humas membangun bingkai wacana yang mendorong publik untuk melihat institusi kepolisian secara lebih positif (Oktavianti, 2022).

Selain itu, bahasa yang digunakan dalam caption Instagram dipilih dengan cermat untuk menegaskan sikap profesional dan empati kepolisian. Penggunaan diksi seperti “Tidak Ada Jarak Ketika Berbicara Tentang Kemanusiaan”, “Solidaritas Kebersamaan”, “Bersama Menjaga Keamanan”, dan “Bantuan Pelayanan Polri Terus Distribusikan Kepada Masyarakat” memperkuat kesan bahwa Polda Riau bukan hanya melakukan tindakan keamanan, tetapi juga mengambil peran sebagai mediator sosial (Budiman, n.d.). Hal ini sekaligus berfungsi sebagai strategi komunikasi untuk mengembalikan kepercayaan publik yang sempat terganggu pasca bencana. Melalui pendekatan tersebut, Humas berhasil membentuk citra bahwa kepolisian adalah institusi yang berusaha hadir secara solutif, bukan represi (Heri, n.d.).

Secara keseluruhan, pola framing yang diterapkan menunjukkan bahwa Instagram menjadi media yang efektif untuk membangun citra positif karena sifatnya yang visual, cepat, dan mudah dijangkau publik (Angraeni et al., 2022). Pemilihan angle foto, narasi humanis, serta konsistensi pesan menjadi faktor utama dalam penguatan citra Polda Riau setelah bencana berlangsung. Upaya ini membuktikan bahwa strategi komunikasi digital melalui media sosial mampu berperan signifikan dalam meredam persepsi negatif dan menata kembali hubungan antara institusi kepolisian dan masyarakat.

KESIMPULAN

Humas Polda Riau memanfaatkan akun Instagram sebagai alat komunikasi krisis untuk memulihkan citra institusi setelah bencana alam banjir bandang dan tanah longsor di Sumatera. Unggahan selama H+1 hingga beberapa minggu kemudian menunjukkan pola komunikasi informatif, humanis, dan berorientasi pemulihan kepercayaan publik, dengan fokus pada solidaritas, dialog, dan penyelesaian kemanusiaan.

Analisis berdasarkan model framing Entman mengungkap empat fungsi utama. Pada *define problems*, bencana alam dibingkai sebagai situasi krisis yang memerlukan respons cepat dan solidaritas, bukan ancaman serius, dengan penekanan menjaga keselamatan korban dan komunikasi efektif. Pada *diagnose causes*, penyebab masalah diarahkan pada faktor eksternal seperti kondisi alam ekstrem dan kerusakan infrastruktur, tanpa menonjolkan kesalahan aparat. Pada *make moral judgment*, polisi diposisikan sebagai lembaga profesional, empati, dan berkomitmen melindungi masyarakat,

dengan nilai humanis seperti keterbukaan dan pelayanan. Pada *suggest remedies*, solusi meliputi dialog berkelanjutan, edukasi bantuan darurat, kegiatan positif, dan transparansi untuk memperkuat hubungan polisi-masyarakat.

Tabel analisis unggahan dari 30 November hingga 3 Desember 2025 menampilkan konten seperti pengiriman bantuan, evakuasi, dan trauma healing, yang mendapat respons positif. Secara keseluruhan, strategi framing melalui Instagram efektif membangun citra positif dengan narasi visual, bahasa empati, dan konsistensi pesan, mengalihkan fokus dari kerugian bencana ke harmoni, serta membuktikan peran media sosial dalam meredam persepsi negatif dan memperbaiki hubungan institusi dengan masyarakat. Penelitian ini memberikan wawasan strategis bagi Humas Polda Riau untuk mengoptimalkan komunikasi digital dalam membangun kepercayaan publik yang berkelanjutan di tengah tantangan bencana alam.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfaza. (2024). *Kultivasi Citra Kepolisian di Media Sosial*. 17(1), 81–91.
- Angraeni, A., Sofiawati, S., Fernando, J., & Hidayati, R. K. (2022). *Pemanfaatan Media Sosial Instagram dalam Membentuk Personal Branding Generasi Milenial*. 09(01), 1–14.
<https://doi.org/10.22236/komunika.v9i1.7892>
- Arina, D. (2023). *JURNAL ILMU KOMUNIKASI HINDU*. 444–453.
- Budiman, A. (n.d.). *Strategi Sosialisasi dan Potret Partisipasi Pemilu*.
- Fauzan, A. (n.d.). *KINESIK*.
- Heri, B. (n.d.). *Media dan Komunikasi Politik*.
- Holipiah, N. (2024). *Fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri (uin) raden fatah palembang* 1445 h/ 2024 m.
- Kustiawan, W., Hauzan, R., Siregar, F., & Azmi, M. (2025). *FRAMING MEDIA TERHADAP DEMONSTRASI MAHASISWA* : 9(6), 162–167.
- Lestari, P. (n.d.). *Komunikasi Risiko Menghadapi Bencana Alam Tsunami Melalui Stakeholder Engagement*.
- Muhamad, M. (2024). *Tindak Tutur Mengkritik dan Memuji Warganet pada*. 3(2).
- Novianti. (2023). *new media*. 5(3), 224–236.
- Nugroho, A. (2025). *Bencana Banjir Bandang Sumatra, Pakar UGM Sebut Akibat Kerusakan Ekosistem Hutan di Hulu DAS*. Universitas Gajah Mada. <https://ugm.ac.id/id/berita/bencana-banjir-bandang-sumatra-pakar-ugm-sebut-akibat-kerusakan-ekosistem-hutan-di-hulu-das/>
- Nurhayati, E. S. (2023). *Analisis Framing Model Entman pada Pemberitaan Kebocoran Data Aplikasi Pedulilindungi oleh Media Online*. 7(4), 573–590.
- Oktavianti, R. (2022). *Komunikasi Komunikasi Anak Muda Anak Muda untuk untuk Perubahan Perubahan Sosial Sosial Komunikasi Anak Muda dan Perubahan Sosial*.
- Pratiwi, F. S. (2024). *Peran Komunikasi Digital dalam Pembentukan Opini Publik : Studi Kasus Media Sosial*. 293–315.
- Rusmana, A. (n.d.). *Communication and Information Beyond Boundaries*.
- Yudinata. (2024). *MIZANUNA : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*. 02(01), 32–44.