

Framing Pesan Humas Polda Sumsel di Instagram Dalam Memulihkan Citra Pasca Unjuk Rasa *Asosiasi Driver Online*

Riska¹, Nadia Damayanti², Rina Pebriana³

^{1,2,3}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, Nadia Damayanti, e-mail: nadiadamayanti916@gmail.com,
Rina Pebriana, e-mail: rinapebriana_uina@radenfatah.ac.id

Published: December , 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Humas Polda Sumatera Selatan membingkai (framing) pesan melalui unggahan Instagram @polisi_sumsel dalam upaya memulihkan citra pasca aksi unjuk rasa *Asosiasi Driver Online Sumsel* pada Agustus 2025. Aksi tersebut dipicu oleh ketidakpuasan publik terkait insiden tewasnya seorang pengemudi online, yang kemudian memicu meningkatnya kritik terhadap aparat kepolisian. Dalam situasi krisis kepercayaan ini, media sosial menjadi kanal penting bagi institusi kepolisian untuk menyampaikan klarifikasi, menunjukkan empati, dan membangun citra positif. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis framing Entman, mencakup empat elemen: mendefinisikan masalah, mendiagnosis penyebab, memberikan penilaian moral, dan menawarkan solusi. Data dikumpulkan melalui observasi unggahan Instagram dalam rentang H+1 hingga beberapa minggu setelah aksi, mencakup konten visual, narasi, dan respons warganet. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polda Sumsel secara konsisten membingkai unggahan dengan narasi humanis, informatif, dan berorientasi pada dialog. Fokus framing diarahkan untuk menekankan ketertiban, empati, serta komitmen kepolisian dalam mendengarkan aspirasi dan menjaga keamanan. Visual interaksi positif antara polisi dan masyarakat digunakan untuk mengalihkan persepsi publik dari konflik menuju citra kepolisian yang responsif dan komunikatif. Kesimpulannya, Instagram terbukti menjadi media efektif dalam strategi komunikasi krisis untuk memulihkan citra institusi melalui konsistensi pesan dan pendekatan humanis.

Kata kunci: *Framing*, Humas Polda Sumsel, Instagram, Citra Kepolisian, Komunikasi Krisis

ABSTRACT

This study aims to analyze how the Public Relations of South Sumatra Regional Police (Humas Polda Sumsel) frames messages through Instagram posts @polisi_sumsel in efforts to restore image after the protest action by the South Sumatra Online Driver Association in August 2025. This action was triggered by public dissatisfaction regarding the incident of a deceased online driver, which then sparked increasing criticism towards the police apparatus. In this trust crisis situation, social media becomes an important channel for the police institution to convey clarification, show empathy, and build a positive image. The research method uses a qualitative approach with Entman framing analysis, covering four elements: defining problems, diagnosing causes, providing moral judgment, and offering solutions. Data was collected through observation of Instagram posts in the range of H+1 to several weeks after the action, including visual content, narratives, and netizen responses. The research results show that Humas Polda Sumsel consistently frames posts with humanistic, informative, and dialogue-oriented narratives. The framing focus is directed to emphasize order, empathy, and the police's commitment to listening to aspirations and maintaining security. Positive interaction visuals between police and society are used to shift public perception from conflict towards a responsive and communicative police image. In conclusion, Instagram proves to be an effective medium in crisis communication strategy to restore institutional image through message consistency and a humanistic approach.

Keywords: *Framing*, Humas Polda Sumsel, Instagram, Police Image, Crisis Communication

PENDAHULUAN

Pada Agustus 2025, *Asosiasi Driver Online* Sumatera Selatan melakukan aksi unjuk rasa di Mapolda Sumsel sebagai bentuk protes untuk menuntut keadilan atas tewasnya pengemudi ojol Affan Kurniawan yang dilindas kendaraan taktis (rantis) Brimob di kawasan Pejompongan, Tanah Abang, Jakarta Pusat. Aksi ini tidak hanya berfokus untuk tuntutan keadilan tetapi juga menjadi bentuk ketidakpercayaan masyarakat, khususnya komunitas driver online sumsel terhadap kinerja dari aparat kepolisian. Peristiwa tersebut menjadi sorotan dan menambah opini negatif publik mengenai aparat, terutama terkait isu kekerasan, penyalahgunaan wewenang, dan kurangnya transparansi penanganan kasus (Bahar & Latief, n.d.)

Kritik terhadap aparat kepolisian semakin berkembang di ruang publik dan media digital. Di era keterbukaan informasi, institusi seperti kepolisian tidak hanya dinilai dari tindakan langsung di lapangan, tetapi juga dari bagaimana mereka merespons kritik dan membangun komunikasi dengan masyarakat (Belva et al., 2025). Ketika terjadi krisis kepercayaan, Humas Polda Sumsel memiliki peran penting dalam memulihkan citra lembaga melalui komunikasi yang terarah, cepat, dan meyakinkan.

Media sosial kini menjadi sarana utama yang digunakan kepolisian dalam menyampaikan klarifikasi, menunjukkan empati, dan membangun citra positif (Anggraeni et al., 2025). Akun Instagram resmi @polisi_sumsel menjadi kanal komunikasi untuk menyebarkan narasi, visual, dan pesan-pesan tertentu pasca aksi unjuk rasa *Asosiasi Driver Online* Sumsel. Melalui konten seperti foto kegiatan kepolisian, narasi humanis, pernyataan resmi, maupun respon terhadap kritik publik, Humas Polda Sumsel berupaya membentuk kembali kepercayaan masyarakat.



Gambar 1. Humas Polda Sumsel mengunggah aksi unjuk rasa *Asosiasi Driver Online*

Sumber: Instagram akun @polisi_sumsel, tahun 2025

Dalam konteks ini, penting untuk mengetahui bagaimana pesan-pesan tersebut dibingkai (framing). Framing adalah cara media, menyusun fakta, memilih kata, visual, dan struktur pesan untuk membentuk cara pandang publik terhadap suatu peristiwa (Studi et al., 2024). Dengan menggunakan teori Framing Etnman, penelitian ini dapat mengkaji bagaimana aspek *Define Problems, Diagnose Cause, Make Moral Judgment, Suggest Remedies* (Entman, n.d.) digunakan dalam unggahan instagram @polisi_sumsel untuk mengarahkan opini publik mengenai citra kepolisian pasca aksi *Asosiasi Drivel Online* Sumsel.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas strategi komunikasi humas kepolisian dan framing media dalam membangun citra institusi, seperti penelitian Raden Belva Dzakiyya Rafi dkk (2025) yang berjudul "Aktivitas Komunikasi Digital Polrestabes Bandung dalam Menumbuhkan Citra Positif Platform Instagram" dan penelitian Diah Anggraeni (2025) yang berjudul "Optimalisasi Media Sosial Instagram dalam Membangun Citra dan Reputasi Anggota DPD RI: Studi Kasus terhadap akun Instagram Fahira Idris Dapil DKI Jakarta". Namun, belum banyak penelitian yang secara khusus meneliti atau mengkaji framing pesan Humas Polda Sumsel di media sosial dalam konteks pemulihan citra pasca aksi unjuk rasa *Asosiasi Driver Online* Sumsel. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dikaji. Pembeda penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada penerapan analisis framing Entman untuk menguraikan elemen *define problems*, *diagnose causes*, *make moral judgments*, dan *suggest remedies* dalam unggahan Instagram, yang belum dieksplorasi dalam konteks krisis.

Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Humas Polda Sumsel memframing atau membingkai pesan di unggahan Instagram @polisi_sumsel sebagai upaya memulihkan citra pasca aksi unjuk rasa *Asosiasi Driver Online* Sumsel, serta untuk mengetahui nilai atau citra seperti apa yang ingin dibentuk melalui framing pesan tersebut.

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 @polisi_sumsel pasca aksi unjuk rasa *Asosiasi Driver Online* Sumsel. Data adalah seluruh unggahan di akun tersebut, dengan berupa unggahan relevan dalam rentang H+1 hingga beberapa minggu setelah aksi (sekitar 10 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 @polisi_sumsel dalam kurun waktu H+1 hingga beberapa minggu setelah aksi unjuk rasa *Asosiasi Driver Online* Sumsel, ditemukan bahwa Humas Polda Sumsel 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 Sumsel 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 Sumsel mendefinisikan aksi unjuk rasa *Asosiasi Driver Online* bukan sebagai ancaman, tetapi sebagai penyampaian aspirasi masyarakat. Konflik diposisikan secara halus sebagai situasi yang perlu ditangani secara komunikatif, bukan sebagai masalah serius yang memperburuk citra kepolisian. Masalah yang ditekankan dalam unggahan adalah Perlunya menjaga kondusivitas, Pentingnya komunikasi antara polisi dan masyarakat, Perlunya edukasi hukum agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Pada tahap pendefinisian masalah, Humas Polda Sumsel membingkai situasi unjuk *rasa Asosiasi Driver Online* sebagai isu yang memerlukan penanganan komunikatif untuk mencegah kesalahpahaman publik dan menjaga stabilitas keamanan di Sumatera Selatan. Melalui unggahan Instagram, aksi demonstrasi tidak digambarkan sebagai ancaman, tetapi sebagai dinamika sosial yang membutuhkan pendekatan dialogis antara polisi dan masyarakat (Kustiawan et al., 2025). Dengan menyoroti bahwa unjuk rasa berlangsung dalam suasana yang relatif terkendali dan terpantau, Humas berupaya membangun persepsi bahwa persoalan utama bukan pada demonstrasinya, melainkan pada pentingnya menjaga alur komunikasi yang efektif agar citra kepolisian tetap positif di mata masyarakat.

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 Sumsel. Tahap diagnosis penyebab munculnya bagaimana Humas Polda Sumsel mengalihkan perhatian masyarakat pada faktor-faktor yang melatarbelakangi munculnya ketegangan pasca unjuk rasa. Dalam berbagai unggahan, penyebab masalah dikaitkan dengan adanya miskomunikasi, kebutuhan penyampaian aspirasi oleh para driver online, serta adanya informasi yang berpotensi menimbulkan persepsi negatif jika tidak segera diluruskan. Dengan menampilkan interaksi visual antara polisi dan perwakilan massa, Humas menegaskan bahwa akar permasalahan bukan pada institusi kepolisian, melainkan pada ruang dialog yang sebelumnya belum optimal. Pembingkai ini secara halus mengalihkan fokus publik sehingga kepolisian terlihat sebagai pihak yang berupaya menyelesaikan konflik, 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.

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 Sumsel memberikan penilaian moral dengan menekankan pesan-pesan bahwa polisi berkomitmen untuk terus melindungi masyarakat, aspirasi yang disampaikan masyarakat 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 et al., 2024). Yang memperkuat narasi moral bahwa polisi bekerja dengan sepenuh hati untuk masyarakat.

Pada tahap penilaian moral, narasi yang dibangun Humas Polda Sumsel di Instagram menunjukkan bahwa kepolisian diposisikan sebagai lembaga yang bertindak profesional, berempati, dan mengutamakan penyelesaian damai. Unggahan yang menonjolkan nilai-nilai humanis seperti keterbukaan, perlindungan masyarakat, serta upaya menjaga ketertiban menjadi dasar pembentukan penilaian moral publik. Dengan terus menampilkan pesan positif dan menghindari konten yang menonjolkan konflik, Humas menyampaikan penegasan bahwa tindakan kepolisian selama dan setelah demonstrasi 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.

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 cara 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 sumsel @polisi_sumsel memberikan solusi melalui unggahan yang berisi komunikasi dan tindakan seperti: pernyataan resmi atau penyampaian dari tokoh-tokoh publik, pemberian edukasi hukum dan lalu lintas, melakukan kegiatan-kegiatan positif untuk meredam persepsi negatif, dan keterbukaan terkait kritik dan aduan masyarakat.

Pada tahap pemberian solusi, Humas Polda Sumsel membingkai bahwa langkah perbaikan yang paling tepat adalah memperkuat komunikasi dua arah melalui dialog berkelanjutan antara kepolisian dan para driver online. 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 & Hartono, 2023). Dengan demikian, Humas mengarahkan publik pada pemahaman bahwa pemulihan citra dapat dicapai melalui konsistensi pesan, keterbukaan informasi, dan kolaborasi antara kepolisian dan masyarakat.

Tabel 1. Analisis Unggahan Akun Instagram Humas Polda Sumsel @polisi_sumsel

Rentang waktu 10 hari sebelum dan sesudah aksi unjuk rasa *Asosiasi Driver Online* (30 Agustus 2025- 9 September 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.	30 Agustus 2025	Himbauan Aksi Unjuk Rasa Link : https://www.instagram.com/p/DN9ko0bk0MI/?igsh=MWZ1ZGl0d2dvZnRhbkQ	Membingkai aksi unjuk rasa sebagai bentuk aspirasi masyarakat yang perlu diatur agar tidak mengganggu ketertiban umum.	Kurangnya komunikasi awal antara aparat dan masyarakat menyebabkan eskalasi protes.	Aparat kepolisian sebagai pihak yang bertanggung jawab menjaga keamanan dan mendukung hak berpendapat	Sarankan dialog langsung dan pengawasan aksi untuk mencegah kekerasan, serta ajak partisipasi masyarakat dalam forum resmi.	358	30

					secara damai.			
2.	30 Agustus	Aksi Damai Demonstrasi Link : https://www.instagram.com/reel/DN-XYBNk0LG/?igsh=Mm45azUxZzc3ajl6	Membingkai demonstrasi sebagai ekspresi ketidakpuasan yang sah, namun perlu dikontrol untuk menjaga harmoni sosial.	Penyebab utama adalah persepsi ketidakadilan dalam penanganan kasus, yang diperburuk oleh kurangnya transparansi.	Menekankan nilai keadilan, toleransi, dan profesionalisme sebagai landasan aksi damai; protes yang kekerasan dianggap tidak bermoral.	Sarankan mekanisme pengaduan resmi, kolaborasi dengan asosiasi driver, dan edukasi tentang hak demonstrasi yang bertanggung jawab.	2.712	36
3.	31 Agustus 2025	Ajakan untuk tidak anarkis Link : https://www.instagram.com/p/DOA2u0VEyfA/?igsh=a2hwY2NmdDE0ZHp3	Potensi Aksi anarkis dan mengganggu ketertiban umum	Perilaku yang tidak tertib, ucapan provokatif dan merusak lingkungan	Aksi harus damai, tertib, saling menghormati dan bertanggung jawab	Menjaga sikap & ucapan, menghormati aparat dan masyarakat dan menjaga ketertiban dan lingkungan	469	23
4.	1 September 2025	Patroli skala besar sebagai komitmen memberi rasa aman warga Link : https://www.instagram.com/reel/DOCg-qIEsdO/?igsh=MWh4czZzd2Q1bXFwZg	Ancaman keamanan dan ketertiban	Kemungkinan tindak kriminal	Aparat siaga dan bekerja sama menjaga stabilitas dan rasa aman warga	Pelaksanaan patroli skala besar secara rutin dan peningkatan kehadiran aparat di ruang publik	924	10
5.	4 September 2025	Hangatnya kebersamaan merajut persaudaraan Link : https://www.instagram.com/p/DOKv0lYk1lp/?igsh=aXBvanF5NXFvMnVn	Potensi Miskomunikasi dan jarak emosional antar aparat dan masyarakat	Kurangnya interaksi humanis antara polisi dan warga	Hubungan harmonis antar Polri dan warga harus dirawat	Interaksi humanis, kedekatan sosial dan dialog/komunikasi terbuka	46	-
6.	8 September 2025	Wujudkan layanan prima dan kondusifitas Sumsel Link : https://www.instagram.com/reel/DOVQ8VME-	Potensi gangguan kamtibmas	Kondisi wilayah yang membutuhkan kesiapsiagaan aparat	Kedisiplinan, persiapan matang dan sinergi Polri-TNI untuk menjaga keamanan publik	Memperkuat koordinasi dan melaksanakan patroli skala besar	129	-

		a4/?igsh=MXhzOXo5Nm5ycHJ3MA						
7.	9 September 2025	Setitik kebaikan, seluas kebahagiaan Link : https://www.instagram.com/p/DOXn_0CExVf/?igsh=MXNnajiZsNTg5dXQycg	Ojol yang membutuhkan dukungan dan perhatian sosial	Situasi ekonomi dan pekerjaan yang renta	Kepedulian dan empati Polri kepada masyarakat harus dijaga	Aksi sosial, berbagi bantuan	27	2

Sumber. Diolah Oleh Peneliti, 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polda Sumsel memanfaatkan akun Instagram sebagai kanal utama untuk membentuk persepsi publik setelah terjadinya aksi unjuk rasa *Asosiasi Driver Online*. Melalui unggahan yang diproduksi secara konsisten, Humas melakukan proses pembimbingan pesan dengan menonjolkan narasi ketertiban, dialog, dan penyelesaian yang damai. Strategi ini terlihat dari pemilihan foto yang memperlihatkan interaksi hangat antara polisi dan perwakilan massa, serta caption yang menekankan komitmen kepolisian dalam menjaga keamanan dan mendengarkan aspirasi masyarakat (Arina, 2023). Penyampaian pesan tersebut disusun untuk mengalihkan fokus publik dari ketegangan aksi menuju citra kepolisian yang responsif, humanis, dan terbuka terhadap kritik.

Dalam proses framing, Humas Polda Sumsel juga terlihat menata alur narasi berdasarkan logika penyelesaian masalah. Unggahan-unggahan yang dibuat setelah aksi demonstrasi secara konsisten menampilkan pesan positif seperti upaya mediasi, pemberian informasi faktual, dan penegasan bahwa situasi tetap kondusif (Holipiah, 2024). Strategi ini memperlihatkan adanya pengendalian isu agar persepsi negatif tidak berkembang lebih luas. Dengan meminimalkan konten yang memperlihatkan keributan dan lebih menonjolkan harmoni antara polisi dan driver online, 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 “melayani”, “mengakomodasi aspirasi”, “bersama menjaga keamanan”, dan “mengutamakan dialog” memperkuat kesan bahwa Polda Sumsel bukan hanya melakukan tindakan keamanan, tetapi juga mengambil peran sebagai mediator sosial. Hal ini sekaligus berfungsi sebagai strategi komunikasi untuk mengembalikan kepercayaan publik yang sempat terganggu pasca aksi demonstrasi. Melalui pendekatan tersebut, Humas berhasil membentuk citra bahwa kepolisian adalah institusi yang berusaha hadir secara solutif, bukan represif.

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 Sumsel setelah aksi unjuk rasa 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 (Pamungkas et al., 2024).

KESIMPULAN

Humas Polda Sumsel memanfaatkan akun Instagram sebagai alat komunikasi krisis untuk memulihkan citra institusi setelah aksi unjuk rasa *Asosiasi Driver Online* Sumsel. Unggahan selama H+1 hingga beberapa minggu kemudian menunjukkan pola komunikasi informatif, humanis, dan berorientasi pemulihan kepercayaan publik, dengan fokus pada ketertiban, dialog, dan penyelesaian damai.

Analisis berdasarkan model framing Entman mengungkap empat fungsi utama. Pada *define problems*, aksi unjuk rasa dibingkai sebagai penyampaian aspirasi masyarakat yang perlu ditangani komunikatif, bukan ancaman serius, dengan penekanan menjaga kondusivitas dan komunikasi efektif. Pada *diagnose causes*, penyebab masalah diarahkan pada faktor eksternal seperti kurangnya informasi, misinformasi, dan emosi publik, 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 hukum, kegiatan positif, dan transparansi untuk memperkuat hubungan polisi-masyarakat.

Tabel analisis unggahan dari 30 Agustus hingga 9 September 2025 menampilkan konten seperti himbauan aksi damai, patroli, dan aksi sosial, 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 ketegangan ke harmoni, serta membuktikan peran media sosial dalam meredam persepsi negatif dan memperbaiki hubungan institusi dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilia, D. (2025). *Skripsi peran humas dalam membangun citra positif di masyarakat pada Polrestaes makassar*.
- Anggraeni, D., Al, U., & Indonesia, A. (2025). *Optimalisasi Media Sosial Instagram dalam Membangun Citra dan Reputasi Anggota DPD RI: Studi Kasus terhadap akun Instagram Fabira Idris Dapil DKI Jakarta*. 03(03), 1854–1861.
- Bahar, N., & Latief, R. (n.d.). *Cyberactivisme Sebagai Budaya Populer : Analisis Wacana Hashtag #PercumaLaporPolisi*. 2021, 39–65.
- Belva, R., Rafi, D., Fuady, M. E., & Ahmadi, D. (2025). *Aktivitas Komunikasi Digital Polrestaes Bandung dalam Menumbuhkan Citra Positif Platform Instagram*. 55–60.
- Dan, N., Sebagai, N., Membangun, D., Slamet, S. R., Daryono, G., Lelono, G., Olivia, F., Hukum, F., & Esa, U. (2024). *Nilai dan norma sebagai dasar membangun karakter*.
- Entman, R. M. (n.d.). *Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1993.tb01304.x>
- Holipiah, N. (2024). *Fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri (uin) raden fatah palembang 1445 h/ 2024 m*.
- Ilmu, F., & Unpad, K. (2022). *Strategi Pesan dalam Perencanaan Komunikasi*.
- Kustiawan, W., Hauzan, R., Siregar, F., & Azmi, M. (2025). *Framing Media Terhadap Demonstrasi Mahasiswa*: 9(6), 162–167.
- Muhamad, M. (2024). *Tindak Tutur Mengkritik dan Memuji Warganet pada*. 3(2).
- Novianti, I., & Hartono, T. (2023). *new media*. 5(3), 224–236.
- Pebriana, R. (2023). *Peran humas dalam mempublikasikan kegiatan pemerintah melalui media sosial instagram di sekretariat dprd kota labat: peran humas dalam mempublikasikan kegiatan pemerintah*. 2, 1–9.
- Pratiwi, F. S. (2024). *Peran Komunikasi Digital dalam Pembentukan Opini Publik : Studi Kasus Media Sosial*. 293–315.
- Studi, P., Penyiaran, K., Dakwah, F., & Islam, U. (2024). *Analisis Framing Model Zhongdang Pan Dan Gerald M. Kosicki dalam Kontruksi Pemberitaan Wacana Calon Presiden 2024 di Indonesia*. 3(1), 48–61.
- Yudinata, R., Nurwandri, A., Nuraini, S., Romadhona, I., & Astuti, Z. (2024). *MIZANUNA : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*. 02(01), 32–44.