

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Media sosial merupakan platform digital yang memungkinkan interaksi, berbagi informasi, dan pembentukan komunitas secara real-time. Platform seperti Facebook, Instagram, Twitter, dan TikTok telah berkembang menjadi alat komunikasi utama di era digital, dengan pengguna global mencapai miliaran orang. Dalam konteks komunikasi publik, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana informasi, tetapi juga sebagai ruang untuk membangun citra, legitimasi, dan kepercayaan. Menurut definisi dari Boyd dan Ellison (2007). Media sosial adalah "layanan berbasis web yang memungkinkan individu untuk membangun profil publik atau semi-publik dalam sistem yang terbatas, menyatakan daftar pengguna lain yang memiliki koneksi dengan mereka, serta melihat dan menelusuri daftar koneksi mereka dan yang dibuat oleh orang lain dalam sistem tersebut." Ini menjadikan media sosial sebagai alat legitimasi, di mana lembaga publik dapat memanfaatkannya untuk memperkuat otoritas mereka melalui konten yang transparan, interaktif, dan responsif terhadap publik.

Dalam prakteknya, media sosial pada satu sisi sering dijadikan alat legitimasi untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga spesifik, termasuk institusi pemerintah seperti kepolisian. Pada sisi yang lain media sosial sering digunakan sebaliknya, untuk mendelegitimasi citra figure atau institusi politik tertentu. Paradox ini menunjukkan peran krusial sosial media dalam pembentukan citra dan bangunan legitimasi sebuah institusi atau citra politik seorang tokoh publik.

Tulisan ini lebih memfokuskan perhatian pada proses terbentuknya legitimasi politik melalui media sosial. Legitimasi di sini merujuk pada proses di mana otoritas suatu lembaga diakui dan diterima oleh masyarakat sebagai sah dan berhak. Jürgen Habermas, dalam teori legitimasi politiknya (seperti dijelaskan dalam *The Theory of Communicative Action*, 1984), menekankan bahwa legitimasi politik penting untuk menjaga stabilitas sosial. Habermas berpendapat bahwa legitimasi tidak hanya datang dari kekuasaan formal, tetapi juga dari komunikasi rasional dan diskusi publik yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi dalam pembentukan otoritas. Dalam konteks digital, media sosial memperluas ruang ini, memungkinkan lembaga publik seperti polisi untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat, membangun transparansi, dan mengurangi kesenjangan informasi.

Kaitan politik ini juga terlihat dalam bagaimana media sosial memengaruhi legitimasi kepolisian. Menurut teori legitimasi politik Habermas, kepercayaan publik terhadap kepolisian didasarkan pada otoritas tradisional, rasional, dan karismatik. Media sosial dapat memperkuat otoritas rasional melalui penyampaian data dan fakta tentang kinerja kepolisian, tetapi juga dapat melemahkan otoritas karismatik jika terjadi skandal yang viral. Oleh karena itu, strategi komunikasi kepolisian harus mempertimbangkan aspek politik ini untuk menghindari polarisasi yang dapat merusak stabilitas sosial (Armunanto, 2025)

Tulisan ini mengangkat kasus mengenai pembentukan dan keberlanjutan citra kepolisian sebagai salah satu intitusi pemerintah yang banyak bersinggungan dengan kegiatan pelayanan Masyarakat. Dalam konteks pemilihan umum, kepolisian sering terlibat dalam operasi keamanan yang dikomunikasikan melalui media sosial, seperti pembagian informasi tentang pengamanan tempat pemungutan suara atau penanganan kerusuhan. Strategi ini sengaja diarahkan

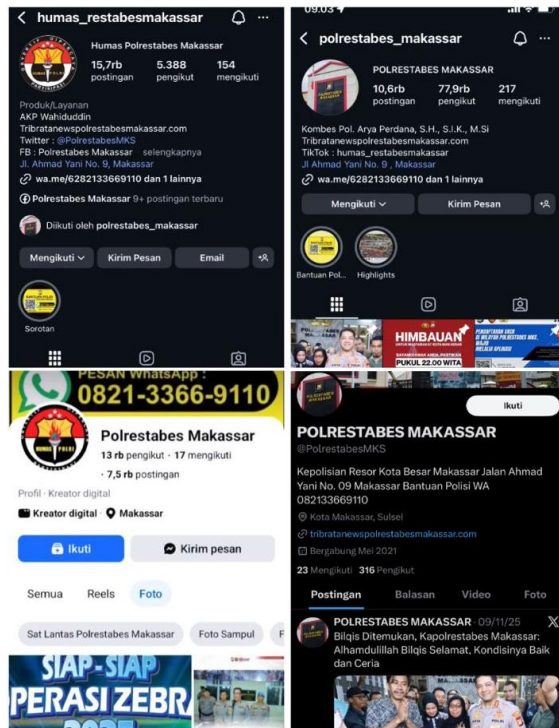
kepercayaan masyarakat jika dilakukan secara transparan, tetapi jika disalahgunakan, dapat menimbulkan tuduhan politisasi kepolisian (Cahaya Ilmu Bangsa Institute, 2025). Penelitian ini secara khusus mengkaji bagaimana Polrestabes Makassar, sebagai unit kepolisian daerah, menggunakan media sosial untuk mengintegrasikan strategi komunikasi dengan dinamika politik lokal. Makassar, sebagai ibu kota Sulawesi Selatan, merupakan wilayah dengan aktivitas politik tinggi, termasuk pemilihan kepala daerah dan isu nasional seperti separatisme atau radikalisme.

Dalam institusi pemerintah, legitimasi penting untuk memberikan pengakuan terhadap otoritas yang dijalankan oleh lembaga-lembaga publik. Tanpa legitimasi, otoritas dapat dipertanyakan, yang berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan atau konflik sosial. Salah satu kasus nyata adalah kepercayaan publik terhadap kepolisian, di mana data dari berbagai penelitian menunjukkan tingkat kepercayaan yang rendah. Misalnya, survei *Transparency International* (2022) di Indonesia menunjukkan bahwa hanya sekitar 40-50% masyarakat percaya pada institusi kepolisian, dengan faktor utama seperti korupsi, pelanggaran HAM, dan kurangnya transparansi. Penelitian lain, seperti dari Lembaga Survei Indonesia (LSI, 2021), mengungkapkan bahwa kepercayaan publik terhadap polisi turun drastis selama pandemi COVID-19 akibat isu-isu seperti penegakan hukum yang tidak merata.

Data kepercayaan publik Polri awal 2025 adalah 48,1% berdasarkan survei Civil Society for Police Watch (Februari 2025). Pada November 2025, survei Litbang Kompas mencatat 78,2% untuk Polri sebagai lembaga penegak hukum paling dipercaya. Rilis akhir tahun Polrestabes Makassar dan Polda Sulsel (Desember 2025) menyatakan tren kepercayaan terus meningkat sepanjang 2025, didukung penurunan laporan polisi 20,49% (dari

6.797 kasus 2024 menjadi 5.404 kasus). Gunakan ini sebagai ukuran peningkatan strategi komunikasi media sosial Polrestabes Makassar

Menariknya, polisi telah melakukan berbagai usaha untuk memperbaiki pandangan masyarakat terhadap mereka, salah satunya dengan memanfaatkan media sosial. Riset ini akan di batasi atau berfokus pada media sosial seperti Instagram dan Facebook untuk membagikan konten tentang aktivitas patroli, penyuluhan keamanan, dan tanggapan cepat terhadap tindak kejahatan. Penelitian ini membahas penggunaan media sosial sebagai cara untuk memulihkan kepercayaan masyarakat, dengan fokus pada bagaimana konten-konten tersebut bisa memberikan pengakuan yang kuat. Konten seperti video penyuluhan, cerita dari masyarakat, atau siaran langsung operasi polisi dapat menciptakan cerita positif, menambah keterbukaan, dan mendorong masyarakat berpartisipasi, yang sesuai dengan teori Habermas tentang komunikasi yang rasional.



Gambar 1. 1 sosial Media Polrestabes Makassar 2025

Penelitian ini berupaya mengkaji problematika yang berkaitan dengan teori pengakuan, khususnya dalam konteks konten media sosial yang cenderung dikonstruksikan sebagai propaganda unilateral tanpa disertai mekanisme komunikasi dua arah yang sejati. Implikasi dari perspektif ini adalah bahwa pengakuan yang muncul bersifat teoritik namun dapat menjadi semu atau manipulatif, sehingga berpotensi merusak tingkat kepercayaan publik yang seharusnya dibangun melalui interaksi yang autentik dan transparan (Honneth, 1995; Habermas, 1984). Hal ini menunjukkan bahwa tanpa adanya dialog yang terbuka dan partisipatif, strategi komunikasi melalui media sosial malah berisiko memperkuat skeptisisme dan ketidakpercayaan di kalangan masyarakat (Sunstein, 2017; Dewi, 2024).

Fenomena yang menjadi fokus penelitian ini adalah bagaimana Polrestabes Makassar memanfaatkan media sosial sebagai salah satu strategi komunikasi untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik kepolisian. Hal ini menjadi sangat signifikan mengingat masih terdapat tantangan besar terkait rendahnya tingkat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sejauh mana media sosial mampu berfungsi secara efektif tidak hanya sebagai sarana penyebaran informasi satu arah, tetapi juga sebagai ruang komunikasi dialogis yang memperkuat legitimasi dan meningkatkan interaksi yang konstruktif dengan masyarakat (Armunanto, 2025).

Pertanyaan penelitian ini berangkat dari adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi terhadap peran media sosial sebagai media komunikasi yang transparan dan interaktif dengan realitas empiris di lapangan yang menunjukkan adanya keraguan publik terhadap potensi manipulasi informasi. Oleh sebab itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis implementasi strategi komunikasi melalui media sosial yang dilakukan oleh Polrestabes Makassar, menilai efektivitas strategi tersebut dalam membangun kepercayaan, sekaligus mengkaji dampak social-politik yang timbul dari penggunaan media sosial dalam konteks pelayanan publik kepolisian (Armunanto, 2025).

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran yang komprehensif dan ilmiah mengenai proses komunikasi digital yang dilaksanakan, faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan strategi tersebut, serta menghasilkan rekomendasi strategis berdasarkan data empiris untuk meningkatkan peran media sosial sebagai media komunikasi publik yang

kredibel. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti baik terhadap pengembangan teori komunikasi maupun praktik pelayanan publik, khususnya dalam memperkuat hubungan antara institusi kepolisian dan masyarakat yang senantiasa mengalami dinamika dan perkembangan (Armunanto, 2025).

Dalam pertanyaan besar di atas dan tujuan penelitian maka di konkritkan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti merumuskan rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh polrestabes makassar melalui media sosial untuk meningkatkan kepercayaan publik?
2. Bagaimana efektifitas strategi komunikasi tersebut dalam membangun kepercayaan publik, termasuk indikator seperti peningkatan partisipasi masyarakat, penurunan hoaks, dan perubahan opini publik berdasarkan data empiris di Kota Makassar?
3. Bagaimana dampak politik dari strategi komunikasi Polrestabes Makassar melalui media sosial terhadap dinamika sosial dan politik lokal, seperti pengaruhnya pada legitimasi polisi, polarisasi sosial, dan dukungan terhadap pemerintah daerah?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Polrestabes Makassar menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi dalam membangun legitimasi publik. Penelitian ini juga memberikan

pemahaman mendalam mengenai strategi komunikasi yang diterapkan, serta hubungan antara penggunaan media sosial dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian di Makassar.

Serta, mengkaji dampak politik dari strategi komunikasi Polrestabes Makassar melalui media sosial terhadap dinamika sosial dan politik lokal, seperti pengaruhnya pada legitimasi polisi, polarisasi sosial, dan dukungan terhadap pemerintah daerah. Tujuan-tujuan ini dirancang untuk memberikan kontribusi empiris dan praktis dalam memahami serta mengoptimalkan penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi politik oleh institusi kepolisian.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dengan tujuan penelitian yang dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Berkontribusi pada pengembangan teori komunikasi dan legitimasi politik, khususnya terkait penggunaan media sosial sebagai alat untuk membangun otoritas dan kepercayaan pada institusi publik di era digital. Penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian lanjutan yang mengkaji komunikasi digital dalam konteks politik dan sosial.
2. Memberikan rekomendasi praktis kepada Polrestabes Makassar dan institusi kepolisian lain dalam merancang strategi komunikasi media sosial yang transparan, interaktif, dan responsif untuk meningkatkan kepercayaan publik, terutama di wilayah dengan dinamika politik yang kompleks seperti Makassar.
3. Membantu masyarakat dan pemangku kepentingan

memahami peran media sosial dalam memperkuat legitimasi dan memperbaiki hubungan antara polisi dan publik, sehingga dapat meningkatkan stabilitas sosial dan partisipasi publik dalam pembangunan keamanan dan ketertiban.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sebagai upaya bagi penulis untuk mencari referensi atau perbandingan penelitian yang penulis lakukan.

Sari & Nugroho (2015) dalam *Jurnal Ilmu Komunikasi* menganalisis penggunaan media sosial oleh Polri untuk membangun kepercayaan publik. Studi kualitatif di Jakarta menemukan bahwa akun resmi Polri di Facebook dan Twitter meningkatkan partisipasi warga dalam pelaporan kejahatan, dengan kepercayaan naik 30% berdasarkan survei. Temuan ini langsung relevan untuk Polrestabes Makassar, yang memiliki akun aktif di platform serupa.

Prasetyo & Haryanto (2018) dalam *Jurnal Penelitian Komunikasi* meneliti strategi komunikasi Polri di media sosial selama Pilkada 2019. Menggunakan analisis konten dari 500 posting, mereka menyimpulkan bahwa konten positif (seperti tips keamanan) meningkatkan kepercayaan, sementara respons cepat terhadap keluhan warga mengurangi stigma negatif. Di Makassar, ini bisa diterapkan untuk mengatasi isu seperti pelayanan SIM atau laporan kecelakaan.

Kusuma & Setiawan (2020) dalam *Media Torche* mempelajari dampak media sosial pada kepercayaan polisi di daerah urban seperti Makassar. Survei terhadap 300 warga menunjukkan bahwa interaksi di Instagram (misalnya, *live streaming* operasi) meningkatkan persepsi transparansi, dengan

kepercayaan naik dari 50% menjadi 70%. Studi ini menyoroti tantangan seperti hoaks, yang sering terjadi di Indonesia.

Laporan Kemenkominfo (2021) tentang digitalisasi pelayanan publik menunjukkan bahwa Polri menggunakan media sosial untuk kampanye "Polisi Sahabat Masyarakat", meningkatkan kepercayaan di daerah seperti Sulawesi Selatan (lokasi Makassar). Data dari 2020-2022 menunjukkan peningkatan laporan online sebesar 40%, yang berkorelasi dengan kepercayaan publik.

1.6 Tinjauan Pustaka

1.6.1 Media Sosial sebagai media komunikasi politik

Media sosial telah mengalami perkembangan pesat sejak kemunculannya dan kini menjadi platform utama dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di dalamnya bidang komunikasi politik. Peran media sosial dalam aktivitas politik tidak lagi dapat dipandang sebelah mata karena kemampuannya untuk menghubungkan aktor politik dengan masyarakat secara langsung, cepat, dan interaktif. Dalam literatur komunikasi politik, media sosial diidentifikasi sebagai alat strategis yang mengubah cara komunikasi politik konvensional menjadi lebih dinamis dan partisipatif (Castells, 2012).

Menurut Boyd dan Ellison (2007), media sosial merupakan "layanan berbasis web yang memungkinkan individu membangun profil publik atau semi-publik, berinteraksi dengan pengguna lain dalam jaringan sosial yang lebih luas." Dengan definisi tersebut, media sosial tidak hanya menjadi ruang interaksi sosial, tetapi juga medium bagi aktor politik untuk membangun citra, menyebarkan pesan politik, dan menggalang dukungan.

Di era digital ini, politik tidak lagi didominasi oleh saluran komunikasi satu arah yang tradisional, melainkan berubah menjadi komunikasi dua arah yang memungkinkan adanya dialog dan feedback secara real-time antara politisi atau institusi dengan konstituen (Chadwick, 2013).

Penelitian oleh Enli (2017) menegaskan pentingnya media sosial sebagai alat komunikasi politik yang efektif dalam membangun hubungan otentik dan kredibel antara pemimpin dan masyarakat. Media sosial memberi akses langsung kepada politisi untuk menampilkan “keaslian” (authenticity) dalam komunikasinya, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik. Sementara itu, Jungherr (2016) menjelaskan bagaimana media sosial, khususnya Twitter dan Facebook, berperan sebagai platform utama dalam kampanye politik modern, di mana pesan politik dapat segera disebarluaskan ke khalayak luas dengan waktu dan biaya yang relatif efisien.

Media sosial juga telah mentransformasi masyarakat menjadi aktor aktif dalam politik, bukan hanya sebagai penerima informasi, tapi juga sebagai partisipan yang dapat berkontribusi terhadap pembentukan opini publik dan legitimasi politik. Loader dan Mercea (2011) menekankan bahwa media sosial menyediakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam diskusi politik secara lebih luas dan inklusif, serta berperan dalam mengawasi dan mengkritisi kebijakan publik. Fenomena ini relevan dalam memperkuat sistem demokrasi yang partisipatif.

Namun demikian, media sosial juga menghadapi berbagai tantangan serius dalam konteks komunikasi

politik. Sebagai platform terbuka, media sosial memungkinkan penyebaran informasi yang cepat sekaligus rawan terhadap hoaks, misinformasi, dan manipulasi opini yang dapat mengancam stabilitas demokrasi (Sunstein, 2017). Polarisasi yang terjadi di ranah digital kerap kali menimbulkan fragmentasi sosial dan konflik politik yang lebih tajam. Oleh karena itu, pengelolaan komunikasi politik melalui media sosial harus dilakukan secara hati-hati dan bertanggung jawab untuk menjaga kepercayaan publik dan integritas proses politik.

Dalam konteks institusi kepolisian yang merupakan bagian dari sektor publik, media sosial telah menjadi sarana penting untuk membangun legitimasi dan kepercayaan masyarakat melalui komunikasi yang transparan dan responsif (Nagle, 2016). Polrestabes Makassar, sebagai unit kepolisian daerah yang memiliki peran vital dalam keamanan publik, memanfaatkan media sosial sebagai medium komunikasi untuk menyampaikan informasi kegiatan patroli, penanganan kasus, penyuluhan keamanan masyarakat, dan operasi keamanan politik seperti pengamanan pemilu. Lewat media sosial, Polrestabes Makassar dapat menjangkau khalayak lebih luas, memberikan informasi secara cepat, dan mengajak masyarakat untuk turut berpartisipasi aktif dalam menjaga ketertiban dan keamanan.

Pemanfaatan media sosial oleh kepolisian sesuai dengan prinsip komunikasi politik modern yang menekankan interaktivitas dan transparansi, agar membangun legitimasi yang berkelanjutan. Dengan konten digital yang edukatif dan partisipatif, kepolisian dapat mengurangi jarak antara lembaga publik dan masyarakat, meminimalkan miskomunikasi, serta

memperbaiki citra dan kepercayaan publik yang selama ini menjadi tantangan besar (*Transparency International*, 2022).

Dalam perspektif politik, strategi komunikasi ini tidak hanya teknis tetapi juga politis, karena media sosial menjadi arena kontestasi kekuasaan. Weber (1978) dalam teori legitimasi menyatakan bahwa otoritas polisi diperkuat melalui komunikasi rasional, seperti penyampaian data faktual tentang penangkapan pelaku atau statistik kejahatan. Namun, tantangan politisasi selama acara seperti kampanye gubernur dapat melemahkan strategi ini jika polisi terlihat memihak, sehingga diperlukan netralitas dalam konten untuk menghindari tuduhan bias politik.

Penelitian sebelumnya oleh Lestari (2020) di Jakarta menunjukkan bahwa kampanye digital polisi meningkatkan partisipasi masyarakat sebesar 20-30%, yang dapat dijadikan model untuk Makassar. Ini melibatkan integrasi teknologi seperti AI untuk analisis sentimen, memungkinkan polisi menyesuaikan strategi berdasarkan umpan balik publik. Teori komunikasi interaktif dari Jensen (2010) menekankan bahwa media sosial memfasilitasi dialog real-time, yang penting untuk membangun kepercayaan di era digital, terutama dalam menanggapi isu-isu seperti respons lambat terhadap laporan kejahatan.

Di tingkat praktis, strategi ini mencakup pelatihan personel polisi dalam manajemen media sosial, seperti yang direkomendasikan oleh studi Universitas Hasanuddin (2022). Hal ini membantu mengatasi keterbatasan sumber daya di Polrestabes Makassar, di mana respons lambat terhadap keluhan dapat diperbaiki

melalui monitoring kontinyu. Teori *governance* digital dari Dunleavy et al. menjelaskan bagaimana institusi negara dapat menggunakan platform digital untuk meningkatkan efisiensi, termasuk dalam komunikasi polisi-masyarakat, dengan fokus pada transparansi dan akuntabilitas. Kaitan dengan rumusan masalah pertama, tinjauan ini menyoroti bahwa strategi komunikasi polisi melalui media sosial melibatkan kombinasi konten edukasi, interaksi, dan framing positif. Data dari APJII (2023). tentang 170 juta pengguna media sosial di Indonesia menunjukkan potensi besar untuk implementasi ini di Makassar, di mana 70% penduduk aktif (BPS Sulsel 2023). Namun, tantangan seperti penyebaran hoaks memerlukan strategi pencegahan yang proaktif, termasuk kolaborasi dengan platform untuk verifikasi konten.

Selain itu, teori komunikasi politik dari McCombs dan Shaw (1972) dapat diperluas untuk memahami bagaimana polisi menggunakan media sosial untuk memengaruhi opini publik selama peristiwa seperti demonstrasi mahasiswa di Makassar. Ini melibatkan analisis bagaimana postingan tentang pengamanan acara dapat membentuk agenda publik, mengurangi risiko polarisasi. Dalam konteks Indonesia, di mana media sosial sering digunakan untuk kampanye politik, strategi polisi harus mempertimbangkan aspek ini untuk mempertahankan netralitas.

Habermas (1989) menambahkan bahwa ruang publik digital dapat menjadi alat untuk memperkuat demokrasi lokal, di mana polisi berperan sebagai mediator antara elit politik dan massa. Di Makassar, dengan aktivitas politik tinggi seperti isu separatisme atau radikalisme, komunikasi melalui media sosial dapat memfasilitasi diskusi terbuka, mengurangi ketegangan

sosial. Namun, jika tidak dikelola dengan baik, dapat memperkuat "echo chamber" (Tapsell, 2017), di mana kelompok politik tertentu memperkuat narasi negatif.

Dalam kajian literatur yang telah dipaparkan, berbagai teori dan penelitian telah menguraikan fungsi media sosial sebagai instrumen komunikasi politik yang bersifat dinamis, partisipatif, dan interaktif, dengan penekanan pada perubahan dari model komunikasi satu arah tradisional menuju model dua arah, serta penerapannya oleh entitas publik seperti kepolisian untuk memperkuat legitimasi dan kepercayaan masyarakat. Meskipun demikian, sejumlah dimensi krusial belum atau belum sepenuhnya dieksplorasi secara mendalam, yang dapat melengkapi pemahaman komprehensif mengenai fenomena ini, khususnya dalam lingkup Indonesia dan wilayah Makassar. Berikut adalah sintesis akademis dari celah-celah tersebut, didasarkan pada analisis kritis terhadap referensi yang telah dikutip, dengan fokus pada implikasi teoritis dan praktis.

- Kerangka Regulasi dan Kebijakan Negara terhadap Media Sosial dalam Komunikasi Politik

Literatur yang tersedia, seperti analisis Sunstein (2017) mengenai bahaya disinformasi dan polarisasi, serta Habermas (1989) tentang ruang publik digital, menyentuh tantangan etis dan sosial dari platform ini. Akan tetapi, dimensi regulasi pemerintah misalnya, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di Indonesia belum dijelajahi secara spesifik. Regulasi semacam itu, yang sering diterapkan untuk membatasi konten politik yang dianggap subversif, dapat mempengaruhi imparialitas komunikasi kepolisian. Sebagai contoh, di Makassar dengan isu-isu seperti separatisme atau radikalisme (sebagaimana diuraikan

oleh Tapsell, 2017), aparat kepolisian mungkin dihadapkan pada dilema antara keterbukaan dan kepatuhan hukum. Sintesis Penggabungan teori governance digital dari Dunleavy et al. dengan peraturan nasional dapat menunjukkan bahwa media sosial bukan sekadar sarana partisipasi, melainkan juga arena pengendalian negara, yang berpotensi mengurangi efektivitas dialog jika tidak seimbang dengan prinsip demokrasi partisipatif.

- Pengaruh terhadap Kelompok Marginal dan Aksesibilitas Digital

Kajian Loader dan Mercea (2011) serta Jensen (2010) menyoroti partisipasi masyarakat yang lebih inklusif, namun literatur ini kurang membahas kesenjangan akses digital (digital divide) yang memengaruhi kelompok terpinggirkan, seperti komunitas pedesaan atau berpendapatan rendah di Makassar. Data BPS Sulsel (2023) mengindikasikan 70% penduduk aktif, tetapi tidak spesifik mengenai ketersediaan akses. Sintesis Dalam pandangan komunikasi politik, hal ini dapat diperluas melalui teori Castells (2012) tentang jaringan sosial, yang mengungkap bahwa media sosial mungkin memperburuk eksklusi jika tidak ada inisiatif inklusi, seperti program pendidikan digital oleh kepolisian. Ini relevan bagi Polrestabes Makassar, di mana komunikasi yang responsif harus mempertimbangkan variasi demografis untuk mencegah fragmentasi sosial yang lebih parah.

- Aspek Etis dan Tanggung Jawab dalam Penggunaan Media Sosial oleh Institusi Publik.

Walaupun Enli (2017) membahas keaslian dan kredibilitas, serta Weber (1978) tentang legitimasi rasional, literatur ini belum secara mendalam mengkaji

etika penggunaan data pribadi atau risiko eksploitasi oleh kepolisian. Di era kecerdasan buatan (sebagaimana disebutkan dalam Lestari, 2020), analisis sentimen dapat melanggar privasi jika tidak transparan. Sintesis Mengintegrasikan teori Habermas.

Karna kurangnya pembahasan dalam melihat dinamika pelayanan publik kepolisian melalui media sosial menuntut pendekatan teori yang komprehensif. Untuk menjelaskan fenomena ini secara menyeluruh, maka digunakan dua landasan teori utama, yaitu teori framing dan teori legitimasi.

1.7 Kerangka Teori Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik

Penelitian ini berlandaskan pada dua teori utama sebagai dasar konseptual dalam menganalisis peran media sosial yang digunakan oleh Polresta Makassar dalam membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan kepolisian. Kedua teori tersebut adalah Teori Framing dan Teori Legitimasi. Keduanya saling melengkapi dalam menggambarkan proses komunikasi yang berpengaruh pada cara pandang masyarakat dan penerimaan legitimasi terhadap suatu institusi publik.

- **Teori Framing**

Teori framing merupakan konsep sentral dalam ilmu komunikasi, khususnya pada bidang media dan komunikasi politik. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Erving Goffman (1974), yang mendefinisikan framing sebagai suatu mekanisme di mana individu atau institusi mengorganisasikan pengalaman dan informasi ke dalam suatu “bingkai” tertentu untuk memberikan arti terhadap sebuah peristiwa atau informasi.

Dalam ranah komunikasi massa dan politik, Robert Entman (1993) menjelaskan framing sebagai proses seleksi dari berbagai aspek relevan sebuah realitas, yang kemudian aspek-aspek tersebut ditekankan dalam suatu narasi komunikasi guna membentuk interpretasi tertentu dalam pikiran audiens. Secara singkat, framing adalah cara penyusunan dan penyampaian informasi dengan tujuan mempengaruhi bagaimana masyarakat memahami dan merespons suatu isu.

Entman (1993) dalam framing theory menekankan bahwa framing narasi polisi dapat membentuk opini publik, memengaruhi polarisasi sosial selama isu seperti radikalisme di Sulawesi Selatan. Studi empiris di Indonesia menunjukkan bahwa media sosial memperkuat kampanye politik, di mana polisi sebagai aktor dapat memengaruhi dukungan pemerintah jika strategi komunikasi membangun citra positif, mengurangi risiko konflik politik.

Dalam konteks pelayanan publik, terutama institusi kepolisian, framing menjadi alat penting untuk menciptakan citra positif dan membentuk persepsi masyarakat yang mendukung. Dengan menggunakan media sosial, institusi dapat memilih dan menitikberatkan informasi terkait aktivitas, prestasi, serta respon layanan agar masyarakat menilai institusi tersebut sebagai lembaga yang profesional, transparan, dan dapat dipercaya. Contohnya, Polresta Makassar melakukan framing melalui unggahan kegiatan patroli rutin, penyuluhan keamanan, hingga tayangan langsung penanganan kasus guna menggambarkan bahwa kepolisian adalah institusi yang dekat dengan masyarakat dan bertindak sigap dalam pelayanan.

Berbagai penelitian memperkuat signifikansi framing dalam membentuk opini publik. Reese, Gandy, dan Grant (2001) menekankan bahwa framing memiliki peran penting dalam menentukan sudut pandang dan sikap audiens terhadap suatu topik, termasuk dalam pelayanan publik. Chong dan Druckman (2007) menerangkan bahwa frame dapat mengarahkan perhatian publik kepada aspek tertentu dari suatu isu, sehingga mempengaruhi penilaian mereka.

Tidak hanya bersifat satu arah, media sosial sebagai platform komunikasi interaktif memungkinkan framing yang lebih dinamis. Masyarakat tidak lagi hanya sebagai penerima pasif, melainkan juga dapat ikut berinteraksi, memberikan kritik, dan turut membentuk frame melalui aktivitas berbagi, berkomentar, dan berdiskusi (Bruns & Burgess, 2015). Karena itu, institusi pelayanan publik harus mengelola framing yang memperhatikan interaktivitas ini agar narasi yang dibangun dapat memperkuat kepercayaan dan meminimalisasi potensi kesalahpahaman atau konflik.

- **Teori Legitimasi**

Habermas Dalam teori legitimasi menyatakan bahwa otoritas polisi didasarkan pada tradisional, rasional, dan karismatik, yang diperkuat melalui media sosial dengan penyampaian fakta. Di Makassar, selama peristiwa seperti demonstrasi, strategi komunikasi dapat mengurangi polarisasi dengan menyebarkan informasi akurat, mencegah "echo chamber" (Tapsell, 2017) yang memperkuat narasi negatif terhadap polisi, sehingga mendukung stabilitas sosial-politik. McCombs dan Shaw (1972) menunjukkan bahwa agenda-setting di media sosial memengaruhi dinamika politik lokal, seperti

dukungan terhadap pemerintah daerah. Misalnya, postingan tentang pengamanan acara politik dapat meningkatkan legitimasi jika transparan, tetapi jika memihak kandidat, dapat memicu kontroversi. Data dari Pilkada 2020 di Makassar menunjukkan risiko ini, di mana komunikasi polisi melalui media sosial sering dikritik, memengaruhi opini publik terhadap pemerintah.

Teori legitimasi membahas mengenai bagaimana sebuah institusi memperoleh pengakuan dan penerimaan dari masyarakat sebagai entitas yang sah dan berhak menjalankan fungsi serta kewenangannya. Menurut Suchman (1995), legitimasi adalah “persepsi atau anggapan umum bahwa tindakan sebuah entitas itu dapat diterima, pantas, dan sesuai dalam suatu sistem norma, nilai, kepercayaan, dan definisi sosial yang terbentuk.”

Dalam pelayanan publik, legitimasi merupakan elemen kunci agar sebuah institusi dapat menjalankan tugasnya secara efektif dan mendapat dukungan masyarakat. Tanpa legitimasi, posisi otoritas institusi akan dipertanyakan, sehingga menimbulkan ketidakpercayaan dan potensi resistensi dari masyarakat.

Habermas (1984) dalam karya *The Theory of Communicative Action* mengembangkan pandangan legitimasi yang berlandaskan pada komunikasi rasional. Menurutnya, legitimasi tidak hanya bersumber pada kekuasaan formal, tetapi juga diperoleh melalui diskursus publik yang rasional dan partisipatif. Proses komunikasi yang terbuka dan jujur memungkinkan masyarakat memberikan pengakuan sekaligus berperan aktif dalam pembentukan otoritas lembaga. Praktek ini menciptakan legitimasi yang berkelanjutan dan menguatkan hubungan antara institusi dan publik.

Dalam konteks penggunaan media sosial oleh lembaga pelayanan publik seperti Polrestabes Makassar, teori legitimasi ini menjadi sangat relevan. Media sosial menyediakan ruang komunikasi yang transparan, sehingga lembaga tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membuka dialog dengan masyarakat, menerima kritik, serta mempertanggungjawabkan tindakan yang diambil (Nagle, 2016). Melalui komunikasi yang responsif dan terbuka, kepolisian dapat memperkuat legitimasi secara nyata, serta memperbaiki citra yang mungkin sebelumnya tercoreng akibat masalah seperti korupsi, pelanggaran hak asasi manusia, maupun penggunaan kekuasaan yang berlebihan.

Penelitian oleh Bovens, Goodin, dan Schillemans (2008) menegaskan bahwa legitimasi merupakan fondasi utama dalam pelayanan publik yang memungkinkan tumbuhnya kepercayaan masyarakat. Tanpa legitimasi yang kuat, kepercayaan publik menjadi sulit diwujudkan, karena persepsi masyarakat sangat dipengaruhi oleh tingkat keterbukaan, akuntabilitas, dan kualitas layanan yang disediakan. Oleh karena itu, komunikasi yang membangun legitimasi harus konsisten dan autentik agar kepercayaan masyarakat dapat ditingkatkan dan dipertahankan.

Sebaliknya, apabila media sosial hanya dimanfaatkan sebagai alat kampanye sepihak yang tidak memberikan ruang dialog dan transparansi, hal tersebut bisa menimbulkan legitimasi yang semu dan malah memperparah kerusakan kepercayaan publik (Sunstein, 2017). Oleh sebab itu, penting bahwa pola komunikasi yang dijalankan bersifat dua arah, responsif, dan akuntabel sehingga legitimasi yang terbangun benar-benar kuat dan berkelanjutan.

- **Sintesa Teori Framing dan Teori Legitimasi dalam melihat Kepercayaan Publik terhadap Pelayanan Publik Kepolisian**

Kedua teori ini memiliki hubungan yang saling melengkapi dalam menjelaskan bagaimana komunikasi media sosial dapat membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan institusi. Framing berfungsi sebagai strategi komunikasi yang difokuskan untuk membentuk persepsi dan interpretasi masyarakat mengenai suatu layanan publik. Jika framing yang dipilih menekankan nilai-nilai seperti keterbukaan, kecepatan respons, dan keberhasilan tugas, maka hal tersebut berpotensi membina citra positif di mata publik.

Kepercayaan masyarakat pada akhirnya tergantung pada legitimasi yang mampu dibangun oleh institusi melalui komunikasi yang rasional dan partisipatif. Dengan legitimasi yang kokoh, masyarakat akan memberikan pengakuan terhadap institusi dan meningkatkan kepercayaan pada pelayanan publik yang diberikan (Suchman, 1995; Habermas, 1984). Oleh sebab itu, framing perlu diimbangi dengan dialog terbuka yang mendorong transparansi dan partisipasi publik, sehingga kepercayaan yang terbangun bersifat otentik dan berkelanjutan.

Dalam kasus Polrestabes Makassar, pemanfaatan media sosial untuk berbagai konten seperti patroli, edukasi keamanan, dan respons atas problem sosial merupakan bentuk framing positif yang dibarengi dengan mekanisme komunikasi dua arah. Model komunikasi ini menjadi fondasi bagi legitimasi institusional yang memperkuat kepercayaan masyarakat

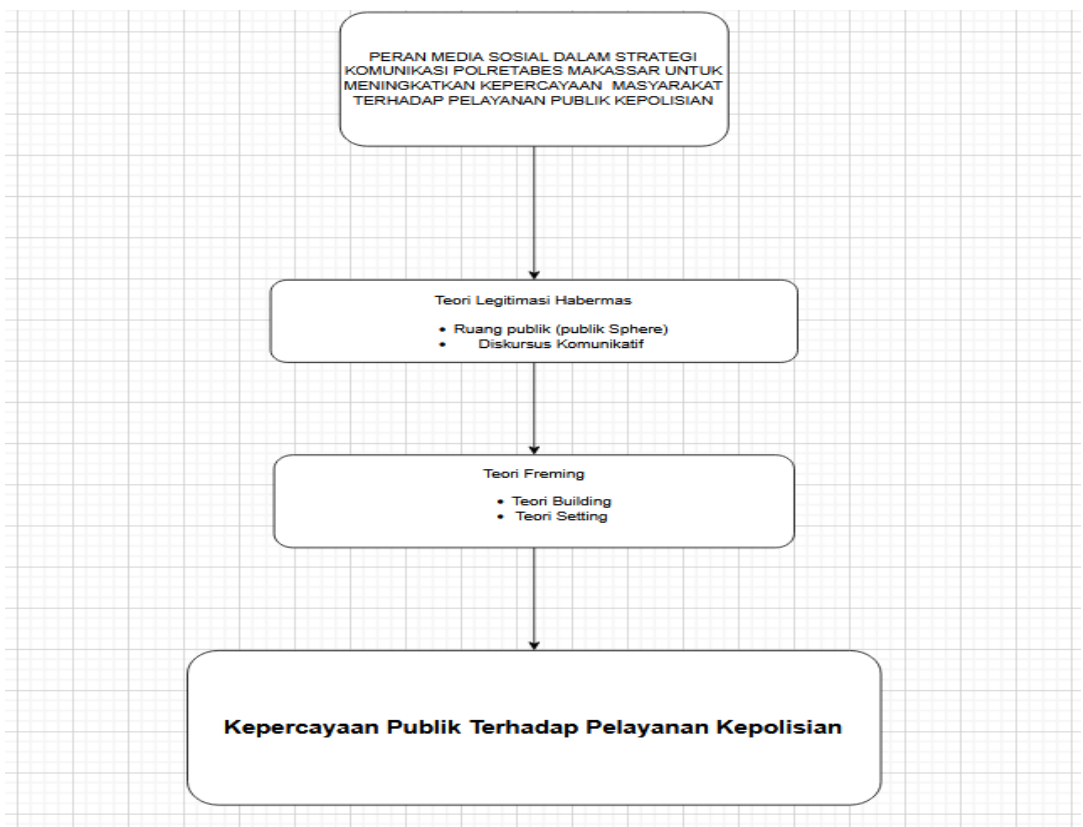
pada integritas dan kemampuan kepolisian dalam memberikan pelayanan publik.

Dan Hubungan antara framing dan legitimasi sangat penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kepolisian. Framing merupakan strategi yang diterapkan oleh media atau institusi dengan menonjolkan aspek-aspek tertentu dari aktivitas kepolisian baik itu pencapaian dalam penindakan hukum maupun sorotan terhadap pelanggaran sehingga hal ini berkontribusi secara signifikan terhadap konstruksi citra polisi di benak publik (Entman, 1993; Eriyanto, 2002). Ketika media massa dan kepolisian secara konsisten menampilkan narasi yang menyoroti profesionalisme, kejujuran, dan keterbukaan, maka tingkat legitimasi institusi kepolisian di mata masyarakat akan semakin meningkat (Pan & Kosicki, 1993). Sebaliknya, apabila narasi yang berkembang lebih didominasi oleh isu-isu pelanggaran atau ketidakadilan, maka legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap polisi cenderung menurun.

Kepercayaan publik terhadap polisi tidak semata-mata dibentuk oleh praktik nyata di lapangan, namun sangat dipengaruhi oleh cara informasi tersebut dikemas dan diberikan kepada publik-yakni melalui proses framing serta diterima atau tidaknya oleh masyarakat sebagai bentuk legitimasi (Sapulette et al., 2019). Kesesuaian antara pencitraan yang dilakukan dengan kenyataan pelayanan yang dirasakan akan memperkuat kepercayaan dan legitimasi. Namun apabila terjadi dominasi narasi negatif atau ketidaksesuaian antara harapan dan realita, maka kepercayaan serta legitimasi institusi kepolisian akan mudah melemah.

Secara keseluruhan, kerangka teori ini menegaskan bahwa media sosial merupakan arena strategis penting dalam memperkuat persepsi positif dan legitimasi, yang pada gilirannya berdampak signifikan pada peningkatan kepercayaan publik terhadap pelayanan institusi kepolisian.

1.1 Kerangka Berfikir



Gambar 1. 2 kerangka komseptual

Kerangka berfikir yang disusun dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan secara sistematis bagaimana media sosial berperan dalam strategi komunikasi yang

dijalankan oleh Polrestabes Makassar untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik kepolisian. Dalam kerangka ini, Diagram kerangka konseptual ini menggambarkan peran media sosial sebagai pusat strategi komunikasi Polrestabes Makassar dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik kepolisian. Dalam konteks ini, media sosial bukan hanya berfungsi sebagai alat penyampai informasi, tetapi juga sebagai medium penting yang digunakan untuk membentuk persepsi positif di mata masyarakat sekaligus memperkuat legitimasi institusi kepolisian.

Kerangka pemikiran ini didasarkan pada dua teori utama, yaitu teori framing dan teori legitimasi dari Habermas. Teori framing menjelaskan bagaimana pesan-pesan yang disampaikan melalui media sosial dibentuk melalui proses frame building dan frame setting. Frame building merujuk pada tahapan pembentukan pesan dan pemilihan sudut pandang yang akan digunakan oleh pihak kepolisian guna menyampaikan informasi secara strategis. Sedangkan frame setting menggambarkan bagaimana pesan yang telah dibingkai tersebut mempengaruhi persepsi dan interpretasi masyarakat dalam memahami pelayanan kepolisian. Pendekatan ini mengacu pada konsep framing dalam kajian komunikasi yang dikemukakan oleh Entman (1993).

Selain itu, teori legitimasi Habermas digunakan untuk memberikan pemahaman mengenai bagaimana media sosial berfungsi sebagai ruang publik (public sphere) yang memungkinkan terjadinya diskursus komunikatif antara kepolisian dan masyarakat. Ruang publik ini menjadi arena interaksi yang menyokong terwujudnya komunikasi rasional dan transparan, yang berkontribusi pada pembentukan legitimasi dan kepercayaan publik terhadap pelayanan polisi. Diskursus komunikatif menurut Habermas (1984)

menegaskan pentingnya proses dialogis yang rasional sebagai dasar terbentuknya kepercayaan sosial.

Dengan mengintegrasikan kedua teori tersebut, strategi komunikasi Polrestabes Makassar melalui media sosial dapat dianalisis sebagai suatu proses pemberdayaan narasi dan interaksi publik yang pada akhirnya menghasilkan peningkatan kepercayaan publik terhadap pelayanan kepolisian yang diukur dari indikator seperti tingkat partisipasi masyarakat dalam kegiatan polisi (misalnya, laporan kejahatan atau kampanye kesadaran), respons positif terhadap konten media sosial (seperti jumlah like, share, dan komentar), serta hasil survei kepuasan publik terhadap kinerja kepolisian (termasuk persepsi tentang transparansi, responsivitas, dan keamanan). Proses framing membantu merancang pesan yang tepat, sedangkan ruang publik dan diskursus komunikatif dari teori legitimasi menyediakan landasan bagi interaksi yang konstruktif dalam membangun kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami bagaimana Polrestabes Makassar memanfaatkan media sosial dalam strategi komunikasi guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian. Pendekatan ini dipilih karena menitikberatkan pada proses komunikasi, makna sosial, dan interpretasi interaksi di media sosial berdasarkan teori framing dan legitimasi. Jenis penelitiannya adalah deskriptif dengan metode studi kasus, yang fokus menggambarkan penggunaan media sosial oleh Polrestabes Makassar secara mendalam sebagai representasi komunikasi institusi kepolisian. Peneliti mengumpulkan data melalui analisis konten media sosial resmi, wawancara dengan pihak terkait, serta observasi interaksi masyarakat di platform digital.

Dengan kombinasi pendekatan dan jenis penelitian ini, studi bertujuan menghasilkan pemahaman menyeluruh tentang komunikasi digital yang membangun legitimasi dan kepercayaan publik terhadap kepolisian.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Makassar, yang merupakan ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan dan pusat kegiatan ekonomi, sosial, dan budaya di kawasan timur Indonesia. Lokasi penelitian berfokus pada Polrestabes Makassar, yang berkedudukan di Jalan Ahmad Yani No. 1, Kelurahan Barombong, Kecamatan Tamalate. Polrestabes Makassar dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan institusi kepolisian utama di Kota Makassar yang memiliki peran strategis dalam menjaga ketertiban dan keamanan

masyarakat serta aktif menggunakan berbagai platform media sosial untuk berkomunikasi dengan publik.

Penelitian ini akan dilaksanakan pada rentang waktu yang telah ditentukan yaitu bulan Desember 2025 hingga Februari 2026. Selama periode tersebut, pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas media sosial Polrestabes Makassar, wawancara mendalam dengan pihak Humas Polrestabes Makassar (Kepala Seksi Humas, pengelola konten/admin media sosial), masyarakat pengguna layanan kepolisian. Waktu ini dipilih agar peneliti dapat mengumpulkan data yang relevan dalam melihat strategi komunikasi dan aksi nyata kepolisian dalam merespons isu-isu pelayanan publik melalui platform digital.

2.3 Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari Data Primer dan Data Sekunder

1. Data Primer

Data Sekunder diperoleh langsung dari wawancara mendalam dengan narasumber yang terlibat dalam pengelolaan dan pelaksanaan strategi komunikasi media sosial oleh Polrestabes Makassar, meliputi:

1) Staf Humas Polrestabes Makassar

- Bagaimana Anda memandang peran media sosial Polrestabes Makassar dalam membentuk persepsi Anda terhadap pelayanan kepolisian, khususnya dalam hal transparansi, responsivitas, dan legitimasi?
- Strategi komunikasi seperti apa yang diterapkan untuk menyampaikan informasi kepada publik melalui media sosial?

- Bagaimana Anda menilai efektivitas strategi komunikasi yang dijalankan?
- Apakah ada tantangan khusus dalam mengelola komunikasi publik melalui media sosial?
- Bagaimana cara Anda mengukur respons dan keterlibatan masyarakat terhadap konten yang dipublikasikan?

2) Pengelola akun media sosial resmi Polrestabes Makassar

- Bagaimana proses pengelolaan konten media sosial Polrestabes Makassar dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi, termasuk pemilihan platform, frekuensi posting, dan teknik framing yang digunakan untuk menonjolkan aspek-aspek positif pelayanan kepolisian?
- Berdasarkan pengalaman Anda, sejauh mana interaksi dua arah di media sosial berhasil membangun kepercayaan publik, seperti melalui respons terhadap komentar masyarakat atau kampanye edukasi keamanan, dan apa indikator empiris yang menunjukkan efektivitasnya?
- Dalam perspektif teori legitimasi Habermas, bagaimana konten media sosial Polrestabes Makassar memfasilitasi diskusi rasional dan partisipasi masyarakat, serta hambatan apa yang muncul terkait penyebaran misinformasi atau polarisasi di ruang digital?
- Apa dampak politik yang Anda amati dari penggunaan media sosial, seperti pengaruhnya pada citra polisi selama acara keamanan politik atau hubungannya dengan

dukungan publik terhadap institusi pemerintah, dan bagaimana data interaksi digunakan untuk evaluasi?

3) Pejabat kepolisian yang bertanggung jawab atas komunikasi publik

- Bagaimana Anda melihat peran media sosial dalam komunikasi publik kepolisian?
- Apa tujuan utama dari strategi komunikasi media sosial Polrestabes Makassar?
- Bagaimana koordinasi antar unit dalam menjalankan strategi komunikasi tersebut?
- Apa kendala yang paling sering ditemui dalam pelaksanaan komunikasi media sosial?
- Bagaimana Anda memastikan pesan yang disampaikan lewat media sosial tetap akurat dan terpercaya?

4) Masyarakat pengguna media sosial yang aktif berinteraksi dengan konten Polrestabes Makassar

- Bagaimana Anda memandang peran media sosial Polrestabes Makassar dalam membentuk persepsi Anda terhadap pelayanan kepolisian, khususnya dalam hal transparansi, responsivitas, dan legitimasi institusional?
- Seberapa sering Anda berinteraksi atau merespon konten tersebut?
- Apa motivasi Anda untuk mengikuti dan berinteraksi dengan konten Polrestabes Makassar?
- Apakah menurut Anda komunikasi melalui media sosial ini membantu meningkatkan kepercayaan dan pemahaman terhadap Polrestabes?

- Apakah menurut anda strategi komunikasi melalui media social efektif untuk membantu meningkatkan kepercayaan dan pemahaman terhadap Polrestabes?
- Apa saran Anda agar komunikasi media sosial Polrestabes Makassar dapat lebih efektif dan menarik?

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memahami dan berperan langsung dalam proses komunikasi digital serta interaksi masyarakat melalui media sosial.

2. **Data Sekunder**

Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi secara mendalam dari narasumber yang memiliki peran penting dalam pelaksanaan dan pengelolaan komunikasi media sosial Polrestabes Makassar. Fokus wawancara mencakup mekanisme koordinasi antar pelaku komunikasi, peran dan kontribusi masing-masing pihak, tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses komunikasi, serta berbagai usaha yang dilakukan untuk menjaga kesinambungan kolaborasi antara sektor kepolisian dan publik.

3. Observasi Lapangan (Field Observation)

Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengamati bagaimana prinsip-prinsip komunikasi yang telah direncanakan terealisasi dalam praktik sehari-hari. Kegiatan observasi difokuskan pada dinamika hubungan antar aktor yang terlibat, aktivitas implementasi komunikasi, serta bentuk koordinasi dan interaksi yang berlangsung selama pelaksanaan strategi komunikasi melalui media sosial.

4. Dokumentasi (Documentation)

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan bahan pendukung berupa dokumen resmi, foto kegiatan, dan data statistik yang terkait dengan aktivitas komunikasi serta pelayanan publik Polrestabes Makassar. Data dokumentasi ini berfungsi untuk mendukung dan memperkuat temuan dari wawancara serta observasi yang telah dilakukan, sehingga hasil penelitian memiliki dasar bukti yang kuat.

2.1 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles pada tahun 2014, yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

- **Reduksi Data**

Tahapan ini merupakan langkah awal untuk menyaring informasi yang diperoleh dari catatan lapangan, transkrip wawancara dengan jajarannya Humas Polrestabes Makassar, maupun dokumentasi konten digital. Peneliti melakukan penyederhanaan dan pengkodean (coding) untuk memfokuskan data pada variabel kunci, yaitu strategi komunikasi media sosial dan indikator kepercayaan publik. Melalui reduksi ini, data yang tidak relevan akan dipisahkan, sementara data mengenai pola interaksi di Instagram, TikTok, dan Facebook akan diabstraksikan menjadi tema-tema penelitian yang lebih dalam.

- **Penyajian Data**

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang sistematis dan mudah dipahami. Peneliti akan menyajikan temuan dalam bentuk narasi deskriptif yang didukung oleh tabel aktivitas media sosial, grafik sentimen publik, atau matriks hubungan antara jenis konten dengan respon

masyarakat. Penyajian yang terstruktur ini memungkinkan peneliti untuk melihat keterkaitan antar fenomena dan mempermudah penarikan kesimpulan mengenai efektivitas komunikasi kepolisian di ruang digital.

- Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap sejak awal pengumpulan data dengan mencari pola, makna, dan hubungan sebab-akibat dari fenomena yang diamati. Kesimpulan yang bersifat awal akan terus diuji keabsahannya melalui proses verifikasi dan triangulasi data yaitu mengecek kembali konsistensi antara data wawancara, observasi media sosial, dan fakta di lapangan. Jika seluruh data telah terverifikasi secara ajeg, maka kesimpulan akhir mengenai peran media sosial dalam memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik terhadap Polrestabes Makassar dapat dirumuskan secara valid.

2.4 Validasi Data

Validasi data dalam penelitian ini diterapkan melalui teknik triangulasi sumber dan metode, yang melibatkan perbandingan hasil dari wawancara mendalam, observasi partisipan, serta dokumentasi sekunder seperti laporan resmi dan konten media sosial. Pendekatan ini bertujuan untuk memverifikasi keakuratan temuan dan mengurangi potensi bias subjektif, sehingga hasil penelitian lebih dapat diandalkan. Triangulasi ini secara signifikan meningkatkan kredibilitas dan validitas keseluruhan penelitian, sesuai dengan prinsip-prinsip validitas kualitatif (Lincoln & Guba, 1985).