

Krisis Citra Digital Brimob dan Konstruksi Makna Publik serta Anggota dalam Representasi Media Sosial

Wulan Tingalan Kristina¹, Nurkhalila Fajrini², Rachmawati Windyaningrum³

^{1,2,3} Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Indonesia

e-mail: nurkhalila@ecampus.ut.ac.id (corresponding author)

Article Info

Article history:

Received

Apr 14th, 2026

Revised

May 25th, 2026

Accepted

June 29th, 2026

Abstract

This study examines the construction of meaning in the image of the Mobile Brigade (Brimob) of the Indonesian National Police (Polri) in the digital era, following a viral incident involving Brimob members of the Jakarta Metropolitan Police (Polda Metro Jaya) and a ride-hailing driver, which triggered a public image crisis. Using a qualitative approach within a social constructivist framework, this study analyzes the dialectical construction of meaning from the perspectives of the public and Brimob members in Yogyakarta. The findings reveal a significant dissonance in meaning construction between the two groups. The public constructs a dualistic image of Brimob, shaped by negative and sensational narratives circulating on social media as well as more diverse lived experiences. In contrast, Brimob members construct a complex professional identity, polarized between distorted media representations and the demanding realities of operational duties. This condition reflects the strong influence of social media in shaping public perception and highlights the challenges of managing institutional image in the post-truth digital environment. Theoretically, this study contributes to the understanding of the mediatization of police institutions in the context of digital crises. Practically, the findings offer insights for the Public Relations Division of the Indonesian National Police to develop more participatory, empathetic, and dialogic communication strategies to strengthen institutional legitimacy amid the dynamics of digital communication.

Keywords: *construction of meaning, brimob image, digital crisis, public perception, post-truth*

Abstrak

Penelitian ini mengkaji konstruksi makna citra Brigade Mobil (Brimob) Polri di era digital, menyusul fenomena viral insiden antara anggota Brimob Polda Metro Jaya dan pengemudi ojek daring yang memicu krisis citra publik. Dengan pendekatan kualitatif dalam kerangka konstruktivisme sosial, studi ini menganalisis dialektika konstruksi makna citra dari perspektif masyarakat dan anggota Brimob di Yogyakarta. Temuan penelitian mengungkap adanya disonansi konstruksi makna yang signifikan antara kedua kelompok. Masyarakat mengonstruksi citra Brimob secara dualistik, terbelah antara paparan media sosial yang negatif dan sensasional serta pengalaman langsung yang lebih beragam. Sebaliknya, anggota Brimob mengonstruksi identitas profesional yang kompleks, terpolarisasi antara representasi media yang

distortif dan realitas tugas operasional yang penuh tantangan. Fenomena ini menunjukkan kuatnya pengaruh media sosial dalam membentuk persepsi publik serta kompleksitas pengelolaan citra institusi di era post-truth. Implikasi penelitian ini memberikan kontribusi teoretis terhadap pemahaman mediatisasi institusi kepolisian dalam konteks krisis digital. Secara praktis, temuan ini dapat menjadi dasar bagi Divisi Humas Polri dalam merumuskan strategi komunikasi publik yang lebih partisipatif, empatik, dan berbasis dialog otentik guna memperkuat legitimasi institusi di tengah dinamika komunikasi digital.

Kata Kunci: konstruksi makna, citra brimob, krisis digital, persepsi publik, *post-truth*

PENDAHULUAN

Peristiwa konfrontasi antara anggota Brimob Polda Metro Jaya dan pengemudi ojek online Affan Kurniawan yang viral di media sosial, menjadi contoh nyata transformasi lanskap komunikasi komunikasi publik di era digital. Insiden yang terjadi di tengah demonstrasi besar menolak kebijakan politik di ibu kota tidak hanya memicu perdebatan mengenai proporsionalitas penggunaan kekuatan aparat, tetapi juga memunculkan aksi solidaritas dan protes di luar Jakarta, termasuk di Yogyakarta. Puluhan hingga ratusan pengemudi ojek online bersama masyarakat menggelar aksi di depan Polda Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) untuk menuntut keadilan dan pertanggungjawaban atas peristiwa tersebut, yang berujung pada keributan, kerusakan fasilitas kepolisian, serta gangguan terhadap fungsi layanan publik Polda DIY.

Perkembangan media sosial telah mengubah karakter krisis institusional dari peristiwa yang bersifat lokal dan terbatas menjadi fenomena yang dapat menyebar secara masif, lintas wilayah, dan berlangsung dalam waktu yang sangat singkat. Dalam lingkungan digital yang semakin terhubung, satu peristiwa yang melibatkan aparat penegak hukum tidak lagi dipersepsikan semata sebagai kejadian individual, melainkan dapat dikonstruksi sebagai representasi dari institusi secara keseluruhan. Proses produksi, reproduksi, dan penyebaran informasi melalui media sosial memungkinkan terbentuknya opini publik secara cepat melalui pertukaran narasi, emosi, dan interpretasi kolektif. Kondisi ini menjadikan media sosial tidak hanya berfungsi sebagai saluran komunikasi, tetapi juga sebagai arena pembentukan makna dan legitimasi institusional yang secara langsung memengaruhi citra organisasi dan relasi antara institusi publik dengan masyarakat.



Gambar 1. Dokumentasi aksi solidaritas pengemudi ojek online di Yogyakarta, 29 Agustus 2025.

Sumber: Instagram,

<https://www.instagram.com/reel/DN7iWiUkcR7/?igsh=aGk2dWc1ZXNkcDNr>

Gambar 1. merupakan salah satu dari sejumlah rekaman insiden yang beredar di media sosial Instagram dan memperlihatkan aksi solidaritas sesama pengemudi ojek online sebagai respons terhadap peristiwa yang melibatkan anggota Brimob. Observasi awal terhadap berbagai unggahan, komentar, dan interaksi warganet menunjukkan bahwa representasi digital atas peristiwa tersebut tidak hanya memicu kemarahan dan solidaritas publik, tetapi juga membentuk persepsi yang cenderung menggeneralisasi tindakan individu sebagai representasi institusi Brimob secara keseluruhan. Di sisi lain, terdapat indikasi bahwa anggota Brimob memaknai peristiwa tersebut secara berbeda dengan menempatkannya dalam konteks tugas profesional dan situasi pengamanan yang kompleks. Perbedaan konstruksi makna tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara representasi digital yang berkembang di ruang publik dan realitas yang dipahami oleh anggota institusi. Fenomena "*No Viral No Justice*" yang mengemuka yang mengemuka dalam kasus ini menunjukkan bahwa kebenaran objektif sering kali dikalahkan oleh emosi dan keyakinan personal di ruang digital (Malik Ibrahim et al., 2025). Dalam perspektif *crisis handling*, kondisi tersebut menandakan bahwa krisis citra di era digital tidak lagi berkembang secara linear, melainkan berlangsung secara cepat, tidak terkontrol, dan dipengaruhi oleh dinamika viralitas yang berpotensi memperlebar kesenjangan makna antara institusi dan publik. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mampu menjelaskan bagaimana publik dan anggota Brimob mengonstruksi makna mengenai citra institusi berdasarkan representasi yang berkembang di media sosial dan pengalaman empiris masing-masing.

Kasus tersebut juga perlu dipahami dalam konteks dinamika legitimasi publik terhadap institusi kepolisian yang bersifat fluktuatif. Setelah mengalami penurunan kepercayaan pada periode sebelumnya, survei Indikator Politik Indonesia menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap Polri meningkat menjadi 73,2% pada April 2023, yang antara lain didorong oleh responsivitas Polri dalam menangani kasus-kasus yang menjadi perhatian publik (Indikator Politik Indonesia, 2023). Namun, peningkatan tersebut belum sepenuhnya mencerminkan pulihnya citra dan legitimasi institusional secara menyeluruh. Fiardi (2026) mencatat adanya kontradiksi antara tingginya tingkat kepuasan publik dan capaian Indeks

Penegakan Hukum (Gakkum) yang hanya mencapai 64,48% dari target 97,48%, mengindikasikan masih adanya keraguan masyarakat terhadap konsistensi penegakan hukum dan kualitas layanan kepolisian. Kondisi serupa juga terlihat pada tahun 2025. Survei Litbang Kompas pada Oktober 2025 menunjukkan tingkat kepercayaan publik terhadap Polri berada pada angka 76,2%, setelah sebelumnya sempat turun hingga di bawah 50% pada akhir Agustus dan September 2025 akibat gejala demonstrasi dan penanganan aksi massa. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap Polri tidak bersifat stabil, melainkan sangat dipengaruhi oleh peristiwa yang memperoleh perhatian luas dan dimediasi melalui ruang digital. Dalam konteks ini, krisis citra tidak hanya berkaitan dengan satu peristiwa insidental, tetapi merefleksikan kerentanan legitimasi institusional yang dapat berubah secara cepat seiring terbentuknya persepsi, emosi, dan representasi kolektif di media sosial. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya memahami bagaimana makna mengenai citra Brimob dikonstruksi oleh publik dan anggota institusi dalam situasi krisis digital, karena konstruksi makna tersebut pada akhirnya turut menentukan proses pembentukan dan pemulihan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Dalam skala yang lebih luas perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah media sosial menjadi ruang publik baru tempat opini, emosi, dan persepsi kolektif diproduksi serta disirkulasikan secara intensif (Gulo, 2023). Interaksi daring menggantikan sebagian besar pertemuan tatap muka konvensional dan menjadikan batas ruang-waktu semakin tidak relevan (Ginting et al., 2021). Pada saat yang sama, fenomena *post-truth* dan rendahnya literasi digital mendorong terbentuknya pola komunikasi di mana kebenaran objektif sering kali bersaing dengan narasi yang dibangun melalui emosi dan keyakinan personal. Kondisi tersebut memperumit praktik *crisis handling* karena institusi tidak hanya menghadapi krisis faktual, tetapi juga krisis persepsi yang berkembang secara simultan dan berpotensi mengubah legitimasi institusional dalam waktu singkat.

Secara konseptual, dinamika tersebut menunjukkan bahwa citra suatu institusi tidak lagi terbentuk secara linear melalui pengalaman langsung, tetapi merupakan hasil proses konstruksi makna kolektif yang dipengaruhi oleh interaksi sosial, bahasa, dan representasi digital. Penelitian ini memandang konstruksi makna sebagai proses sosial yang berlangsung melalui interaksi antarpelaku, pertukaran simbol, dan pengalaman yang dimediasi oleh lingkungan sosial. Perspektif tersebut berlandaskan Konstruktivisme Sosial Berger dan Luckmann yang menjelaskan bahwa realitas sosial dibentuk melalui proses dialektis berupa eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi (Berger & Luckmann, 1966). Teori Konstruktivisme Sosial menegaskan bahwa realitas sosial dibangun melalui proses intersubjektif dan tidak hadir secara objektif begitu saja (Toni & Lestari, 2017). Dalam konteks media sosial, makna mengenai citra Brimob diproduksi dan dinegosiasikan melalui representasi digital, pengalaman empiris, serta interpretasi subjektif masyarakat dan anggota Brimob. Sementara itu, teori citra menjelaskan bahwa citra institusi merupakan kumpulan persepsi, keyakinan, dan kesan yang terbentuk melalui proses komunikasi dan pengalaman yang berlangsung secara berulang (Jefkins, 2003). Masyarakat cenderung membentuk persepsi berdasarkan representasi yang beredar di media sosial, sedangkan anggota Brimob memaknai peristiwa berdasarkan pengalaman profesional dan realitas organisasi yang mereka alami. Perbedaan sumber pengalaman tersebut berpotensi melahirkan disonansi makna yang pada akhirnya memengaruhi proses pembentukan, pemeliharaan, dan pemulihan legitimasi institusi. Meskipun berbagai penelitian telah membahas citra kepolisian, media sosial, dan penanganan krisis komunikasi, kajian yang secara

khusus menelaah perbedaan konstruksi makna antara publik dan anggota institusi dalam konteks krisis citra digital Brimob masih relatif terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis konstruksi makna masyarakat Yogyakarta terhadap citra Brimob berdasarkan representasi media sosial dan pengalaman langsung; (2) menganalisis konstruksi makna anggota Brimob Yogyakarta mengenai citra diri di media sosial dalam hubungannya dengan identitas profesional; dan (3) mendeskripsikan disonansi makna antara kedua kelompok serta implikasinya terhadap relasi polisi dan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya kajian mengenai konstruksi makna, citra institusi, dan *crisis handling* di era digital, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan strategi komunikasi krisis yang lebih humanis, partisipatif, dan adaptif dalam upaya membangun serta mempertahankan legitimasi institusi kepolisian di tengah meningkatnya pengaruh representasi digital terhadap pembentukan persepsi publik.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme sosial. Paradigma ini berasumsi bahwa realitas sosial, dalam hal ini makna dan citra institusi seperti Brimob, tidak bersifat objektif atau statis, melainkan dibangun secara aktif, dinamis, dan terus-menerus melalui interaksi sosial, negosiasi makna, serta proses interpretatif individu dalam konteks budaya dan media tertentu. Konstruktivisme ditekankan bahwasannya tidak hanya sekedar menerima informasi dari sumber luar, tetapi juga bagaimana manusia berperan aktif dalam penciptaan pengetahuan atau sumber itu sendiri (Nurhayati & dkk, 2024). Pendekatan ini sejalan dengan pemikiran bahwa media khususnya media sosial juga berfungsi sebagai ruang atau arena simbolik di mana realitas dan citra dirundingkan dan dibentuk secara interpretatif ((Rifa'i, 2024); (Maulana Yusuf No et al., 2023)). Dengan demikian, fokus penelitian ini tidak hanya pada pengalaman subjektif, tetapi juga pada proses sosial di mana citra Brimob dikonstruksi, dinegosiasikan, dan diperebutkan oleh berbagai aktor.

Pemilihan partisipan dilakukan secara purposif untuk menjaring informan yang memiliki pengalaman dan keterlibatan langsung dalam proses konstruksi makna mengenai citra Brimob di ruang digital maupun dalam interaksi sosial sehari-hari. Penelitian ini melibatkan lima informan yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta dan dinilai telah memenuhi prinsip kecukupan informasi serta mencapai kejenuhan data. Informan terdiri atas dua anggota Brimob Polda DIY dan tiga orang masyarakat. Kedua anggota Brimob dipilih karena memiliki masa kerja lebih dari lima tahun dan terlibat dalam tugas operasional yang menempatkan mereka pada interaksi langsung dengan masyarakat, termasuk kegiatan pengamanan dan patroli di wilayah Yogyakarta. Sementara itu, tiga informan masyarakat dipilih dengan kriteria berusia 20–30 tahun, aktif menggunakan media sosial, khususnya Instagram dan TikTok, serta secara rutin mengakses, mengikuti, atau mendiskusikan konten yang berkaitan dengan isu keamanan, demonstrasi, dan kepolisian. Teknik purposif dipandang sesuai karena memungkinkan peneliti memperoleh informan yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan fenomena yang diteliti serta mampu memberikan data yang mendalam mengenai konstruksi makna citra Brimob (Maulana Yusuf No et al., 2023).

Pengumpulan data utama dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur yang dilaksanakan secara tatap muka di Yogyakarta pada periode penelitian. Wawancara dengan anggota Brimob difokuskan pada pengalaman mereka dalam memaknai citra institusi, merespons persepsi publik, serta membangun dan menegosiasikan identitas profesional di

tengah dinamika media sosial. Adapun wawancara dengan informan masyarakat diarahkan untuk mengeksplorasi bagaimana mereka menginterpretasikan representasi Brimob yang beredar di media sosial dan bagaimana pengalaman digital tersebut memengaruhi persepsi mereka terhadap institusi. Pendekatan wawancara semi-terstruktur dipilih karena memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk menggali pengalaman subjektif, proses interpretasi, dan negosiasi makna yang muncul selama interaksi berlangsung. Dengan demikian, metode ini memungkinkan eksplorasi yang lebih mendalam mengenai proses pembentukan citra sebagai realitas yang dikonstruksi melalui pengalaman sosial dan representasi media (Apriani et al., 2021); (Rifa'i, 2024).

Proses analisis data dilakukan melalui tahapan analisis tematik interaktif yang mengacu pada kerangka konstruksi sosial. Tahapan ini meliputi reduksi, kategorisasi, dan tematisasi data untuk mengidentifikasi pola dan tema konstruksi makna. Analisis dilakukan dengan mengaitkan dialektika antara pengalaman personal anggota, representasi media sosial, dan interpretasi masyarakat. Fokus utama analisis adalah merekonstruksi mekanisme pembentukan dan negosiasi makna citra Brimob, baik secara internal maupun eksternal, dalam ruang publik digital. Hal ini berpedoman pada prinsip bahwa makna dan citra merupakan produk dari interaksi simbolik yang dinamis (Apriani et al., 2021); (Rifa'i, 2024).

Untuk memastikan kredibilitas dan akurasi interpretasi, diterapkan sejumlah prosedur validitas. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari konstruktor internal dan eksternal. *Member checking* dilaksanakan untuk menguji kecocokan interpretasi peneliti dengan pemahaman partisipan. Selain itu, reflektivitas peneliti diterapkan untuk mengelola posisionalitas dan potensi subjektivitas dalam proses penelitian. Prosedur-prosedur ini konsisten dengan tuntutan penelitian kualitatif konstruktivis yang menekankan kredibilitas dan kedalaman pemahaman atas konstruksi realitas sosial yang kompleks (Romdani, 2021). Dengan langkah-langkah tersebut penelitian ini berupaya merekam dan memahami hubungan rumit antara konstruksi makna, pengalaman sosial, dan pembentukan citra secara komprehensif.

HASIL DAN DISKUSI

Bagian ini menyajikan temuan penelitian sekaligus pembahasannya dengan menekankan proses konstruksi makna citra Brimob dalam konteks komunikasi digital. Analisis dilakukan secara tematik dengan mengaitkan pengalaman subjektif narasumber, representasi yang beredar di media sosial, serta dinamika interaksi yang membentuk persepsi publik. Penelitian ini berangkat dari meningkatnya intensitas perbincangan mengenai Brimob di media sosial setelah terjadinya sejumlah peristiwa yang melibatkan aparat dalam pengamanan aksi demonstrasi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Salah satu peristiwa yang memperoleh perhatian luas ialah demonstrasi di depan Polda DIY pada Agustus 2025 yang diikuti penyebaran berbagai foto, video, dan komentar di berbagai platform digital. Konten-konten tersebut memperlihatkan potongan-potongan peristiwa dari berbagai sudut pandang sehingga memunculkan interpretasi yang beragam di kalangan masyarakat. Dalam ruang digital, representasi mengenai Brimob berkembang melalui proses reproduksi, distribusi ulang, dan pemberian komentar yang secara simultan membentuk arena kontestasi makna mengenai citra institusi.

Gambar 2 dan Gambar 3 berikut menyajikan dokumentasi peristiwa demonstrasi yang menjadi salah satu konteks empiris dalam penelitian ini. Dokumentasi tersebut tidak dimaksudkan untuk merepresentasikan keseluruhan fakta lapangan, melainkan untuk menunjukkan bentuk representasi visual yang beredar luas di media sosial dan menjadi rujukan awal dalam pembentukan persepsi publik. Penyebaran gambar dan video mengenai

bentrok maupun kerusakan fasilitas kepolisian memicu lahirnya berbagai narasi, komentar, dan penafsiran yang berbeda-beda sehingga memperlihatkan bagaimana realitas digital dibentuk melalui proses seleksi, reproduksi, dan interpretasi informasi.



Gambar 2. Dokumentasi Massa Ricuh di MAPOLDA DIY

Sumber:

<https://www.instagram.com/reel/DN8O0kVE0LR/?igsh=dXp3djZrOHMxbDFj>



Gambar 3. Dokumentasi MAPOLDA DIY di bakar massa demonstrasi

Sumber: Instagram, <https://www.instagram.com/reel/DN8c-Zjj-k0/?igsh=MXRwdXR0NDdvYTJtbA==>

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan, konstruksi makna terhadap citra Brimob tidak bersifat tunggal, melainkan terbentuk melalui dialektika antara representasi media sosial, pengalaman interaksi langsung, dan interpretasi yang dipengaruhi oleh pengalaman personal maupun identitas sosial masing-masing informan. Temuan penelitian kemudian dikelompokkan ke dalam beberapa tema yang menjelaskan bagaimana makna tersebut dikonstruksi, dinegosiasikan, dan dipertahankan oleh masyarakat maupun anggota Brimob dalam konteks komunikasi digital.

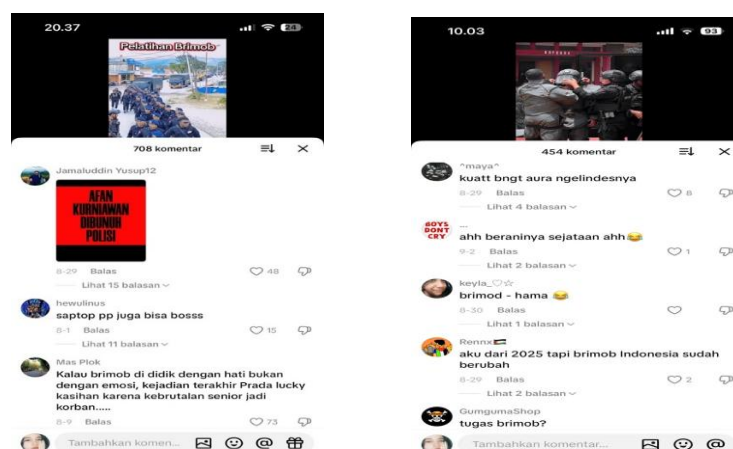
1. Konstruksi Makna Citra Brimob dalam Lingkaran Media Sosial

Realitas sosial tentang citra Brimob dikonstruksi dan dipahami oleh narasumber melalui paparan mereka pada media sosial yang berfungsi bukan hanya sebagai medium penyebaran informasi namun juga sebagai arena kontestasi makna dan pembentukan persepsi publik terhadap lembaga penegak hukum. Kajian ini mengungkap dua pola yang saling berkaitan, yaitu representasi yang terfragmentasi dan respons emosional yang intens, yang secara bersama-sama membentuk makna simbolis Brimob di media sosial. Makna sendiri dalam konstruksi sosial tidaklah statis melainkan dibangun secara sosial melalui interaksi dengan orang lain, bahasa, simbol, dan norma budaya yang dimana itu semua turut membentuk cara kita memahami dan menginterpretasikan pesan (Fadeli, 2025).

Fragmentasi representasi terlihat dari beragamnya narasi yang beredar. Pada satu sisi muncul narasi heroik yang mengangkat profesionalisme Brimob dalam operasi terorisme dan aksi kemanusiaan. Pada sisi lain berkembang narasi kritis yang mempertanyakan proporsionalitas penggunaan kekuatan dan transparansi dalam penanganan unjuk rasa. Sementara itu, narasi humanis menampilkan sisi personal anggota sebagai individu dengan kehidupan multidimensional.

Keragaman persepsi ini diperkuat oleh algoritma media sosial yang menciptakan ruang gema dari variasi sumber informasi dengan tingkat kredibilitas yang berbeda, serta respons atas pengorbanan yang dilakukan para anggota. Intensitas emosi ini berperan sebagai perekat identitas kelompok, instrument tekanan sosial kepada institusi sekaligus bentuk katarsis kolektif bagi narasumber. Sinergi antara fragmentasi narasi dan respons emosional menjadikan Brimob sebagai simbol multivalen, yang dapat dimaknai sebagai representasi kekuasaan negara sekaligus dipersepsikan sebagai ancaman.

Ikon ini juga merepresentasikan ketegangan demokratis di sela-sela jaminan keamanan dan kebebasan sipil, sekaligus menjadi citra identitas nasional yang menyimbolkan keberanian dan dedikasi. Konstruksi realitas sosial ini menunjukkan implikasi yang signifikan terhadap relasi polisi dan masyarakat, sekaligus menghadirkan tantangan legitimasi serta peluang reformasi melalui peningkatan transparansi. Dunia maya menjadi arena dinamis di mana makna tentang institusi keamanan terus diproduksi, diperdebatkan, dan ditransformasikan dalam konteks masyarakat demokratis yang majemuk.



Gambar 4. Dokumentasi komentar kontra masyarakat terhadap Brimob

Sumber: Tiktok, <https://vt.tiktok.com/ZSPH4RMD8/>,
<https://vt.tiktok.com/ZSPxe26hm/>

Sebagaimana terlihat pada Gambar 4, kolom komentar pada unggahan TikTok tidak hanya memuat kritik terhadap tindakan aparat, tetapi juga menunjukkan penggunaan diksi yang sangat emosional, seperti penyebutan Brimob sebagai “hama” serta ungkapan yang mengandung dorongan untuk “membunuh”. Penggunaan istilah tersebut menunjukkan terjadinya proses dehumanisasi, yaitu kondisi ketika aparat tidak lagi dipersepsikan sebagai individu atau institusi yang memiliki kompleksitas peran dan identitas, melainkan direduksi menjadi simbol ancaman yang dianggap layak disingkirkan. Dalam konteks komunikasi digital, dehumanisasi ini merefleksikan luapan emosi kolektif yang berkembang di ruang media sosial, di mana respons afektif sering kali mendahului proses verifikasi informasi dan pertimbangan rasional. Fenomena tersebut sejalan dengan karakteristik era *post-truth*, ketika opini publik lebih banyak dipengaruhi oleh emosi, kemarahan, dan keyakinan personal dibandingkan fakta yang utuh dan terverifikasi. Dengan demikian, kolom komentar di media sosial tidak hanya menjadi ruang ekspresi opini, tetapi juga arena konstruksi makna yang mampu memperkuat polarisasi, menghasilkan pelabelan negatif terhadap institusi, dan mempercepat pembentukan krisis citra digital Brimob.

a. Representasi Fragmentatif: Citra Brimob yang Terbelah di Media Sosial

Berdasarkan hasil wawancara, konten mengenai Brimob di media sosial muncul dalam bentuk yang terfragmentasi dan tidak utuh, sehingga menghasilkan representasi yang bersifat parsial. Masyarakat 2 (M2) secara eksplisit menyatakan bahwa konten yang paling sering ditemuinya berkaitan dengan kekerasan dalam situasi demonstrasi, sebagaimana diungkapkan dalam kutipan berikut:

“Demo.... Banyak kejadian-kejadian yang tidak sepatasnya terjadi saat demonstrasi, seperti adegan pukul-pukulan, lempar-lemparan gas air mata.” (M2).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa paparan terhadap konten demonstrasi yang menonjolkan konflik dan penggunaan kekuatan aparat menjadi rujukan utama M2 dalam memaknai citra Brimob di media sosial.

Namun demikian, representasi negatif tersebut tidak bersifat tunggal. Masyarakat 1 (M1) justru lebih sering menemukan konten yang bersifat hiburan dan menampilkan aktivitas informal anggota Brimob di platform digital. Sebagaimana diungkapkannya, “Ada satu dua, tetapi tidak sering. Kontennya lebih ke joget-joget di TikTok atau hiburan” (M1). Sebaliknya, Masyarakat 3 (M3) lebih banyak terpapar pada konten yang menampilkan sisi profesional Brimob, terutama dalam kegiatan pengamanan dan pelatihan. Menurut M3, “Mungkin kontennya tentang mengamankan demonstrasi dan latihan-latihan” (M3). Perbedaan paparan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman digital masing-masing informan dibentuk oleh representasi yang berbeda sehingga menghasilkan konstruksi makna yang tidak seragam mengenai citra Brimob.

Variasi paparan ini mengindikasikan bahwa media sosial beroperasi sebagai ruang publik yang bersifat algoritmik (Gulo, 2023), yang mana realitas tidak disajikan secara linear dan komprehensif, melainkan dalam bentuk potongan-potongan informasi yang disesuaikan dengan preferensi dan perilaku pengguna. M2 secara reflektif juga menyadari bahwa konten yang beredar di media sosial sering kali tidak menampilkan keseluruhan peristiwa. Ia menyatakan, “Kadang di media sosial videonya tidak utuh atau tidak ditampilkan secara penuh” (M2). Kesadaran tersebut menunjukkan bahwa meskipun terpapar pada representasi yang cenderung negatif, sebagian masyarakat mulai memiliki literasi awal untuk memahami bahwa konten viral sering kali hanya merepresentasikan sebagian realitas.

Dari perspektif anggota Brimob, fragmentasi representasi ini dipandang sebagai konsekuensi dari peran aktor-aktor digital, termasuk apa yang mereka sebut sebagai “buzzer”. Informan B1 menyampaikan bahwa dinamika pro dan kontra citra Brimob di media sosial tidak terlepas dari keberadaan pihak-pihak yang secara sengaja membentuk opini publik:

“...melihat citra khususnya brimob di media sosial itu ya sebenarnya pro dan kontra yang saya amati terdapat apa ya istilahnya buzzer mba menjadi sumbu masalah karena memang kita tidak tau buzzer tersebut memang membenci ataupun disuruh menghujat supaya dibayar...”

Pandangan serupa disampaikan oleh B2 yang menilai bahwa penyebaran konten pelanggaran secara masif di media sosial dapat memperkuat sentimen negatif publik, khususnya bagi mereka yang sejak awal memiliki persepsi kurang positif terhadap institusi kepolisian.

“citra brimob di media sosial dijamin yang serba modern seperti ini terkadang masyarakat tu gampang terpengaruh apalagi dengan adanya berita-berita tentang pencemaran instansi kami ya Kak terutama itu.. masyarakat sangat mudah terpengaruh apalagi yang dari awal sudah tidak suka dengan kepolisian... dengan beredarnya berita-berita pelanggaran atau apapun itu masyarakat menjadi semakin benci lah sepertinya kalo saya lihat dari media sosial..., mungkin menurut saya itu sih Kak.”

B2 memperkuat dengan menyatakan bahwa berita-berita pelanggaran yang “dijadikan konten-konten” dan disebarkan oleh *buzzer* menjadikan masyarakat yang ‘dari awal sudah tidak suka dengan kepolisian’, menjadi ‘semakin benci’. Dengan demikian, baik masyarakat maupun anggota Brimob memandang media sosial sebagai arena kontestasi representasi yang tidak utuh, di mana citra Brimob dikonstruksi melalui potongan-potongan informasi yang selektif dan rentan terhadap bias maupun kepentingan tertentu.

b. Disonansi Emosional: Respons Afektif Masyarakat terhadap Konten Digital

Konstruksi makna dalam media sosial tidak hanya berlangsung pada tataran kognitif, tetapi juga melibatkan dimensi afektif yang kuat. Temuan penelitian ini menunjukkan adanya disonansi emosional, yaitu kondisi ketegangan psikologis yang muncul ketika individu dihadapkan pada konten yang bertentangan dengan nilai, empati, atau pengalaman yang dimilikinya. Paparan terhadap berbagai konten yang berbeda mengenai Brimob di media sosial memunculkan respons emosional yang beragam di kalangan masyarakat.

Ketika menyaksikan konten demonstrasi yang memperlihatkan tindakan kekerasan, M2 mengungkapkan perasaan empati dan keprihatinannya. Menurutnya, “Saya merasa miris dan lebih kasihan, karena sebenarnya tidak selalu jelas siapa yang salah dan siapa yang menjadi korban” (M2). Ungkapan “miris” dan “kasihan” menunjukkan munculnya rasa iba terhadap pihak yang dipersepsikan sebagai korban dalam situasi konflik. Respons afektif tersebut mengindikasikan adanya solidaritas terhadap kelompok yang dianggap berada pada posisi yang lebih lemah. Fenomena tersebut sejalan dengan kecenderungan dalam budaya digital yang sering dirangkul melalui ungkapan “*No Viral No Justice*” (Malik Ibrahim et al., 2025), di mana respons emosional publik kerap mendahului atau bahkan menggantikan proses verifikasi kebenaran secara objektif.

Namun demikian, M2 juga menyadari adanya konten lain yang menampilkan interaksi yang lebih positif antara aparat dan masyarakat. Ia menyatakan, “banyak juga konten yang

menunjukkan Brimob dan demonstran makan nasi padang bersama. Ada konten-konten seperti itu yang menurut saya lucu dan menarik” (M2). Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa representasi digital mengenai Brimob tidak selalu didominasi oleh narasi konflik, tetapi juga menghadirkan gambaran yang lebih humanis dan akrab. Kehadiran representasi yang saling bertentangan ini memperkuat terjadinya disonansi emosional dalam proses pemaknaan publik.

Respons emosional yang berbeda juga terlihat pada informan lain. Masyarakat 1 (M1), yang lebih sering terpapar konten hiburan, mengaku bahwa konten tersebut menimbulkan perasaan positif meskipun tidak terlalu mendalam. Menurutnya, “Saya merasa terhibur dan memang suka melihat konten seperti itu” (M1). Sementara itu, Masyarakat 3 (M3), yang lebih banyak menemukan konten profesional mengenai aktivitas Brimob, memberikan penilaian yang relatif positif terhadap institusi tersebut. Ia menyatakan, “Menurut saya cukup baik, terutama dalam mengamankan demonstrasi dan menjaga ketertiban wilayah” (M3). Variasi respons tersebut, mulai dari rasa iba, hiburan, hingga penerimaan positif, menunjukkan bahwa emosi dan keyakinan personal memainkan peran penting dalam membentuk makna terhadap citra Brimob di ruang digital (Malik Ibrahim et al., 2025). Dengan kata lain, interpretasi publik terhadap institusi keamanan tidak hanya dibentuk oleh informasi faktual, tetapi juga oleh pengalaman emosional yang dipicu oleh konten yang beredar di media sosial.

Dari sudut pandang anggota Brimob, respons emosional negatif publik tersebut dipahami sebagai akibat dari mudahnya masyarakat terpengaruh oleh narasi yang beredar di media sosial. Hal ini tercermin dalam pernyataan B2 yang menilai bahwa masyarakat sering kali hanya melihat potongan informasi tanpa memahami konteks kerja aparat di lapangan. Dalam wawancara, ia menyampaikan

“...Masyarakat mudah terpengaruh. Mereka tidak mengetahui bagaimana kenyataan pekerjaan kami di lapangan dan hanya melihat sisi buruknya saja. Padahal, kami juga menjalankan tugas sebagaimana mestinya. Yang dilihat hanya oknum-oknum tertentu, lalu hal itu terus diperbesar di media sosial. Berbeda ketika masyarakat melihat langsung pekerjaan kami di lapangan, mereka justru cenderung memberikan respons yang positif.”

Selain itu, sebagian anggota Brimob cenderung merespons persepsi negatif publik dengan sikap defensif atau mengabaikannya. B1 menyatakan, “Kalau ada pandangan negatif, saya pribadi memilih tidak terlalu memedulikannya. Selama kami menjalankan tugas sesuai SOP dan perintah yang berlaku, itu adalah hak setiap orang untuk memiliki pendapat yang berbeda” (B1). Meskipun dimaksudkan sebagai bentuk profesionalisme dan keteguhan menjalankan tugas, sikap tersebut berpotensi memperlebar jarak persepsi antara institusi dan masyarakat. Ketika respons emosional publik tidak direspons melalui dialog, klarifikasi, atau komunikasi yang lebih empatik, kesenjangan pemaknaan antara representasi digital dan realitas institusional berpotensi semakin menguat.

Secara keseluruhan, temuan pada bagian ini menunjukkan bahwa konstruksi makna citra Brimob di media sosial terbentuk melalui interaksi yang kompleks antara fragmentasi representasi dan disonansi emosional yang dialami publik. Beragamnya narasi yang beredar tidak hanya menghasilkan citra yang terpecah, tetapi juga memicu respons afektif yang berlapis, mulai dari empati, hiburan, hingga penerimaan yang bersifat ambivalen. Kondisi ini menegaskan bahwa media sosial tidak sekadar berfungsi sebagai saluran distribusi informasi, melainkan sebagai arena simbolik yang secara aktif mengonstruksi, memperkuat, sekaligus mendistorsi persepsi publik terhadap institusi.

Di sisi lain, respons aparat terhadap dinamika tersebut menunjukkan adanya jarak interpretatif yang berkontribusi pada semakin lebarnya kesenjangan makna antara institusi dan masyarakat. Dalam kerangka konstruktivisme sosial, fenomena ini mencerminkan proses pembentukan realitas yang berlangsung melalui interaksi simbolik yang tidak seimbang antara representasi digital dan pengalaman empiris. Lebih lanjut, temuan ini mengindikasikan bahwa konstruksi makna dalam konteks digital tidak hanya bersifat kognitif, tetapi juga afektif, serta dipengaruhi oleh logika mediatization yang membentuk cara publik memahami realitas dalam ruang komunikasi kontemporer.

2. Konstruksi Makna Citra Brimob dalam Ruang Interaksi Sosial Langsung

Sub-bab ini menganalisis konstruksi makna citra Brimob yang dibentuk melalui pengalaman empiris dan interaksi tatap muka secara langsung antara narasumber masyarakat dengan anggota Brimob. Berbeda dengan narasi yang terdapat pada sosial media yang kerap terpecah dan dipengaruhi algoritma serta ruang gema digital, interaksi langsung justru melahirkan pemahaman yang utuh, dan kontekstual. Dalam pertemuan fisik, masyarakat tidak hanya mengonsumsi citra yang sudah dikemas, tetapi terlibat dalam proses pembentukan makna yang lebih mendalam dan personal.

Temuan penelitian mengidentifikasi tiga elemen utama, yaitu normalitas, kedekatan personal, dan apresiasi fragmentaris. Normalitas tampak ketika kehadiran brimob dalam keseharian tidak lagi dipandang sebagai sesuatu yang menakutkan atau luar biasa. Saat mereka menjalankan tugas rutin atau terlibat dalam kegiatan masyarakat yang bersifat non-represif, masyarakat mulai menerimanya sebagai bagian wajar dari lingkungan sosial. Kedekatan personal tumbuh melalui interaksi informal yang manusiawi di situ seragam dan otoritas tidak lagi menjadi penghalang. Masyarakat melihat sisi lain anggota brimob sebagai individu dengan cerita hidup, harapan, dan masalah yang mirip dengan mereka sendiri. Hal ini membangun empati dan mengurangi jarak psikologis antara aparat dan warga. Sementara itu, apresiasi fragmentaris muncul sebagai pengakuan terhadap aspek tertentu dari kinerja Brimob, meskipun tidak selalu merepresentasikan penilaian terhadap institusi secara keseluruhan.

Ketiga elemen ini saling berkelindan dalam membentuk konstruksi makna yang lebih kompleks dibandingkan representasi digital. Interaksi langsung menghadirkan dimensi pengalaman yang bersifat kontekstual, relasional, dan manusiawi, sehingga persepsi masyarakat tidak hanya dibentuk oleh representasi visual di media, tetapi juga oleh pengalaman langsung yang dialami dalam kehidupan sehari-hari.

a. Wajah Personal Brimob: Normalitas dan Kedekatan dalam Pengalaman Nyata

Berlawanan dengan citra keras dan kontroversial yang banyak beredar di media sosial, pengalaman langsung narasumber justru menampilkan Brimob dalam wajah yang lebih manusiawi dan biasa. Masyarakat 1 (M1) menyatakan bahwa interaksinya dengan anggota Brimob berlangsung secara informal karena didasari hubungan pertemanan. Menurutnya, "Pernah. Karena kami mengobrol sebagai teman, interaksinya berlangsung biasa saja" (M1). Pengalaman serupa juga disampaikan oleh Masyarakat 2 (M2), yang memiliki relasi pertemanan dengan anggota Brimob. Ia menyatakan, "Pernah. Karena kami berteman, ya interaksinya seperti hubungan pertemanan pada umumnya" (M2). Pernyataan kedua informan menunjukkan bahwa kedekatan personal sebagai teman memungkinkan terjadinya proses desakralisasi citra, di mana Brimob tidak lagi dipandang semata-mata sebagai simbol otoritas dan kekuasaan negara, melainkan sebagai individu yang setara dalam relasi sosial

sehari-hari.

Konstruksi makna melalui kedekatan personal ini diperkuat oleh prespektif internal anggota Brimob. B1 mengungkapkan bahwa selama menjalankan tugas, masyarakat cenderung memberikan respons yang positif terhadap kehadiran mereka. Menurutnya, “Selama saya menjadi anggota Brimob, masyarakat pada umumnya merespons dengan baik. Ketika kami melakukan patroli, masyarakat justru merasa lebih aman dan bahkan memberikan informasi mengenai lokasi-lokasi yang dianggap rawan” (B1). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa interaksi langsung dalam konteks tugas operasional dapat membangun relasi yang lebih kooperatif dan menciptakan rasa saling percaya antara aparat dan masyarakat. Pernyataan serupa juga disampaikan oleh B2. Ia menyatakan, “Sebagian besar masyarakat menerima kehadiran Brimob. Ketika kami melakukan pengamanan, misalnya saat kunjungan Presiden, warga sering menyediakan makanan, minuman, dan mempersilakan kami beristirahat di rumah mereka” (B2). Interaksi timbal balik yang positif ini menunjukkan terbentuknya realitas intersubjektif, di mana makna citra dibangun melalui pengalaman bersama antara aparat dan masyarakat.

b. Makna Profesional: Brimob dalam Bingkai Tugas dan Fungsi Institusi

Di luar relasi personal, masyarakat juga mengonstruksi makna citra Brimob melalui lensa profesionalisme dan kontribusinya terhadap keamanan. Masyarakat 3 (M3) menilai Brimob sebagai sosok yang “tegas, rajin, dan disiplin,” serta melihat peran mereka dalam pengamanan demonstrasi sebagai sesuatu yang “cukup efektif.” Ia juga menilai bahwa peran Brimob dalam mengamankan demonstrasi dan menjaga ketertiban wilayah berlangsung secara efektif. M3 menyatakan, “Menurut saya, Brimob cukup baik dalam mengamankan demonstrasi dan menjaga ketenteraman wilayah” (M3). Penilaian tersebut menunjukkan bahwa pengalaman langsung dan paparan media yang relatif konsisten membentuk persepsi positif terhadap kompetensi profesional Brimob.

Pandangan serupa disampaikan oleh Masyarakat 1 (M1) yang menilai Brimob sebagai “pasukan profesional” yang berperan dalam penanggulangan terorisme, pengendalian kerusuhan, dan situasi darurat lainnya. Menurutnya, “Persepsi saya terhadap Brimob itu baik karena mereka dianggap sebagai pasukan yang profesional dalam menjaga keamanan rakyat dan negara. Mereka juga sudah menunjukkan perannya dalam situasi darurat, seperti penanggulangan terorisme, penanganan kerusuhan, dan kegiatan penyelamatan” (M1). Meskipun menyadari adanya perbedaan antara representasi di media sosial dan pengalaman personalnya, M1 tetap menilai bahwa fungsi operasional Brimob telah dijalankan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab institusi. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman langsung memiliki kapasitas untuk memperkuat persepsi positif terhadap legitimasi profesional dan fungsi institusional Brimob.

Dari perspektif internal, anggota Brimob memaknai peran profesional mereka dengan kesadaran terhadap batasan tugas dan fungsi. B1 menjelaskan bahwa dalam beberapa situasi, mereka tidak dapat menjawab secara rinci pertanyaan masyarakat terkait prosedur hukum karena perbedaan tugas dengan kepolisian umum. Menurutnya, “Terkadang masyarakat bertanya mengenai proses penanganan tindak pidana atau kasus pencurian, tetapi kami tidak dapat menjelaskan secara detail karena tugas dan tanggung jawab kami berbeda dengan polisi umum. Biasanya kami mengarahkan masyarakat ke Polsek atau kantor polisi terdekat yang lebih berwenang. Namun, kami tetap berusaha membantu semaksimal mungkin” (B1).

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya *boundary management* dalam identitas profesional, di mana anggota Brimob memahami peran spesifiknya sebagai unit dengan fungsi operasional khusus. Mereka sadar akan peran spesifiknya sebagai *unit mobile* dan tugas-tugas khusus, yang berbeda dengan polisi umum yang lebih lekat dengan masyarakat. Meskipun demikian, kesadaran atas keterbatasan fungsi tersebut tidak menghilangkan orientasi pelayanan mereka kepada masyarakat. B1 menegaskan bahwa “brimob masih memiliki peranan besar kepada masyarakat... setidaknya kita bisa membantu”. Upaya mengarahkan masyarakat kepada pihak yang lebih berwenang menunjukkan adanya komitmen untuk tetap hadir dan berkontribusi dalam kerangka fungsi kepolisian yang lebih luas.

Secara keseluruhan, temuan pada bagian ini menunjukkan bahwa konstruksi makna citra Brimob dalam interaksi sosial langsung cenderung lebih kontekstual, stabil, dan manusiawi dibandingkan dengan representasi di ruang digital. Pengalaman empiris memungkinkan masyarakat membangun pemahaman yang lebih utuh melalui relasi intersubjektif yang menghadirkan dimensi kedekatan, normalitas, dan penilaian berbasis pengalaman nyata. Meskipun demikian, makna yang terbentuk tetap bersifat parsial dan tidak sepenuhnya terlepas dari pengaruh kerangka kognitif yang telah dibentuk sebelumnya oleh media sosial.

Dalam perspektif konstruktivisme sosial, kondisi ini menegaskan bahwa realitas sosial tidak dibentuk secara tunggal, melainkan melalui proses interaksi yang berlapis antara pengalaman langsung dan representasi simbolik. Kondisi ini sejalan dengan perspektif konstruktivisme sosial yang menempatkan interaksi langsung sebagai ruang pembentukan realitas intersubjektif yang lebih kontekstual dan stabil dibandingkan representasi simbolik di media digital. Dengan demikian, interaksi tatap muka memiliki peran strategis sebagai ruang koreksi sekaligus negosiasi terhadap konstruksi makna yang terdistorsi di ranah digital.

3. Dialektika Makna: Menjembatani Kesenjangan antara Realitas Digital dan Empiris

Berikut adalah sintesis yang mengikat dua ranah realitas yang telah digambarkan sebelumnya seperti dunia yang dimediasi oleh media digital dan dunia yang terbentuk dari pertemuan langsung. Kajian ini berfokus pada cara kedua jenis pengalaman tersebut yang secara mendasar berbeda dalam mekanisme pembentukan makna saling beririsan dan akhirnya membentuk makna pemahaman yang utuh tentang citra Brimob dalam konteks Indonesia saat ini.

Realitas digital dicirikan oleh fragmentasi representasi, intensitas emosi, serta kecepatan arus informasi yang sulit dikendalikan. Sebaliknya, realitas interaksi langsung bersifat lebih personal, kontekstual, dan penuh nuansa. Keduanya berinteraksi secara dialektis dan menghasilkan konstruksi makna yang dinamis serta berlapis.

Temuan kunci menunjukkan bahwa citra Brimob tidak akan pernah utuh jika hanya dilihat dari satu sisi saja. Pengalaman langsung bisa mengoreksi atau justru menguatkan persepsi yang terbentuk dari media sosial. Sebaliknya, paparan digital sering membentuk kerangka berpikir dan harapan yang dibawa masyarakat saat bertemu anggota Brimob di dunia nyata. Dinamika ini menuntut pendekatan analitis yang lincah, yang mampu menjembatani narasi virtual dengan pengalaman actual antara cerita kolektif di ruang digital dan pemaknaan pribadi dari setiap pertemuan.

Lebih lanjut, sintesis ini menunjukkan bahwa citra Brimob merupakan hasil dari proses negosiasi makna yang berlangsung secara terus-menerus. Masyarakat secara aktif membandingkan dan menginterpretasikan informasi dari berbagai sumber, baik daring

maupun luring, untuk membangun pemahaman yang bersifat subjektif namun terstruktur. Dalam konteks ini, penelitian juga mengidentifikasi sejumlah langkah strategis untuk memperkecil kesenjangan antara citra digital dan realitas empiris, antara lain peningkatan transparansi operasional, penguatan komunikasi publik yang responsif dan autentik, serta optimalisasi program *community policing* untuk membangun kepercayaan.

Pada akhirnya, bagian ini tidak hanya mendiskripsikan bagaimana citra Brimob dikonstruksi dalam dua ranah yang berbeda. Lebih dari itu, ia menawarkan sebuah kerangka konseptual untuk memahami kompleksitas pembentukan persepsi publik terhadap institusi keamanan di era digital. Analisis ini juga membawa implikasi praktis bagaimana mengembangkan strategi legitimasi dan reformasi kelembagaan yang lebih efektif dan berkelanjutan, dalam masyarakat yang kian terhubung secara digital namun tetap merindukan sentuhan manusiawi di setiap interaksi yang bermakna.

a. Akar Kesenjangan: Fragmentasi Informasi, *Buzzer*, dan Identitas Profesional yang tertutup

Dari temuan penelitian mengungkapkan tiga akar penyebab utama kesenjangan makna. Pertama, fragmentasi informasi di media sosial. M2 secara reflektif menyadari bahwa konten yang beredar sering kali tidak utuh dan telah melalui proses pemotongan:

“Kalau di media sosial, videonya sering dipenggal-penggal dan tidak ditampilkan secara utuh. Masyarakat juga melihat bahwa anggota Brimob hanya menjalankan tugasnya, walaupun kadang ada yang dianggap menyalahi aturan. Selain itu, karena citra Brimob sudah terbentuk sejak lama, masyarakat cenderung berpikir lebih ke arah negatif. Padahal, di luar tuntutan tugasnya, mereka juga sama seperti orang normal dan masyarakat sipil pada umumnya. Mungkin karena tuntutan itu perbedaan makna tersebut muncul.”

Hal ini diperkuat oleh M3 yang menilai bahwa perbedaan antara citra Brimob di media sosial dan realitas empiris dipengaruhi oleh banyaknya konten yang telah direduksi, dibingkai secara berlebihan, serta diperkuat oleh keberadaan oknum dan buzzer yang menurutnya turut memperburuk citra Brimob di ruang digital. Sebaliknya, berdasarkan pengalaman langsungnya, M3 memandang bahwa anggota Brimob pada dasarnya tidak seburuk representasi yang beredar di media sosial.

Pandangan tersebut sejalan dengan perspektif internal anggota Brimob. B2 mengungkapkan bahwa sejumlah peristiwa yang melibatkan institusi kepolisian, seperti kasus Ferdy Sambo, demonstrasi di DPR, maupun insiden yang melibatkan pengemudi ojek daring di Jakarta, memicu respons emosional yang meluas dan mendorong aksi protes di berbagai daerah, termasuk Yogyakarta. Menurut B2, penyebaran konten mengenai peristiwa-peristiwa tersebut di media sosial tidak hanya membentuk opini publik secara cepat, tetapi juga sering kali diperkuat oleh pihak-pihak tertentu yang secara konsisten menyebarkan narasi negatif terhadap institusi kepolisian. Dalam pandangannya, kondisi tersebut turut memperbesar sentimen antipati masyarakat terhadap Brimob dan Polri secara umum.

Kedua, karakter tertutup dari identitas profesional Brimob. B1 menjelaskan bahwa banyak tugas inti Brimob, seperti operasi khusus, penanganan bahan peledak (Gegana), serta pelatihan taktis, tidak sepenuhnya terlihat oleh publik. Sebaliknya, tugas yang lebih kasat mata seperti pengamanan demonstrasi justru mendominasi persepsi publik. Seperti diungkapkan B1 dalam wawancara, berikut:

“Kegiatan sehari-hari di Brimob Polda DIY terbagi antara personel yang melaksanakan tugas dan yang siaga. Tugas kami meliputi penjagaan Mako, patroli di wilayah Yogyakarta, pengawalan distribusi keuangan, pengamanan pertandingan sepak bola, serta penanganan bahan peledak oleh unit Gegana. Di luar penugasan tersebut, personel juga menjalani latihan kemampuan secara rutin, seperti PBB, jungle warfare, SAR, dan materi lainnya.”

B1 juga menjelaskan bahwa tugas-tugas inti Brimob, seperti latihan kemampuan khusus (*jungle warfare* dan SAR) serta penanganan bahan peledak oleh unit Gegana, merupakan fungsi operasional yang bersifat spesifik dan tidak selalu terlihat oleh masyarakat. Akibatnya, citra Brimob lebih sering dikonstruksi berdasarkan momen-momen yang terekspos di ruang publik, terutama pengamanan demonstrasi, sehingga memunculkan kesan sebagai institusi yang keras atau represif. Persepsi tersebut juga dirasakan oleh anggota Brimob. B2 mengungkapkan:

“Saat menangani demonstrasi di Polda, kami sebenarnya sudah menjalankan tugas sesuai SOP dan peraturan yang berlaku. Namun, tetap saja ada masyarakat yang menilai kami arogan.”(B2)

Pandangan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara makna yang dibangun dari perspektif institusi dengan makna yang dikonstruksi oleh masyarakat melalui representasi yang tampak di ruang publik. Persepsi masyarakat terhadap citra Brimob juga tercermin dalam pernyataan M2 yang menggambarkan Brimob dengan kata-kata:

“Keras ... terus kasihan.” (M2)

Pemilihan kata “keras” menunjukkan bahwa atribut ketegasan lebih dahulu muncul dalam konstruksi makna masyarakat ketika memaknai Brimob. Namun, kemunculan kata “kasihan” setelahnya mengindikasikan bahwa persepsi tersebut tidak sepenuhnya negatif, melainkan mengandung ambivalensi. Di satu sisi Brimob dipersepsikan sebagai aparat yang tegas, sementara di sisi lain muncul empati terhadap tuntutan tugas yang mereka emban. Temuan ini menunjukkan bahwa citra Brimob dibangun melalui proses pemaknaan yang tidak bersifat tunggal, tetapi merupakan hasil negosiasi antara representasi digital, pengalaman empiris, dan interpretasi subjektif masyarakat.

Ketiga, dominasi respons emosional terhadap konten viral. B2 menilai bahwa masyarakat “sangat mudah terpengaruh” oleh narasi digital, yang kemudian memicu respons kolektif seperti aksi demonstrasi. Di sisi lain, respons internal Brimob yang cenderung defensif atau mengabaikan persepsi public, sebagaimana ditunjukkan oleh B1, justru berpotensi memperlebar kesenjangan makna. Dinamika ini membentuk sebuah siklus: fragmentasi informasi memicu respons emosional, yang kemudian mengkristal menjadi persepsi negatif, dan pada akhirnya memengaruhi relasi sosial secara nyata antara institusi dan masyarakat.

b. Upaya Rekonsiliasi: Strategi Komunikasi dari Bawah untuk Merapatkan jurang

Baik masyarakat maupun anggota Brimob mengemukakan sejumlah strategi untuk menjembatani kesenjangan makna tersebut, yang secara umum menekankan pendekatan komunikasi yang lebih humanis dan naturalistik, bukan sekadar pencitraan formal.

Masyarakat mendorong pendekatan yang lebih dekat dan autentik. M1, misalnya, menekankan pentingnya “pendekatan ke rakyat” secara natural tanpa harus selalu dikemas sebagai konten media sosial. Sementara itu, M2 mengharapkan pendekatan yang lebih persuasif dan tidak represif dalam menghadapi situasi konflik.

M3 secara khusus merekomendasikan agar institusi lebih banyak memproduksi konten yang menampilkan kedekatan antara aparat dan masyarakat. Dikutip dari wawancara sebagai saran kepada anggota Brimob untuk kedepannya:

“Di media sosial, menurut saya lebih baik banyak membuat konten tentang kedekatan dengan rakyat agar hubungan antara aparat dan masyarakat bisa lebih sinkron” (M3).

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya upaya untuk mentransfer pengalaman positif dari interaksi langsung ke dalam ruang digital sehingga citra Brimob tidak hanya dibentuk oleh narasi konflik, tetapi juga oleh representasi hubungan sosial yang lebih akrab dan humanis.

Menariknya, kesadaran serupa juga muncul dari internal institusi. B1 mengusulkan praktik sederhana seperti interaksi informal dengan masyarakat, yang dinilai mampu membangun persepsi positif secara organik. Hal ini menunjukkan adanya potensi pendekatan komunikasi partisipatif yang lebih membumi. B1 mengusulkan hal sederhana namun *powerful* seperti menawarkan “kopi” kepada driver ojol yang mengantar pesanan ke Mako. B1 menyadari bahwa hal “sekecil itu” dapat menimbulkan “respon baik” dan mengubah persepsi, sebagaimana yang pernah viral di sebuah Polsek. Usulan ini menunjukkan kesadaran dari dalam untuk membangun citra partisipatif di mana Brimob tidak hanya hadir sebagai pengawal, tetapi juga sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat.

Selain itu, B2 menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan, baik dalam praktik pelayanan di lapangan maupun dalam komunikasi digital institusi. Ia menjelaskan bahwa Polri telah mengembangkan berbagai layanan berbasis digital, seperti perpanjangan SIM dan pembuatan SKCK secara daring, sehingga masyarakat tidak selalu harus datang ke kantor polisi. Menurutnya:

“Harapan saya, Polri terus melakukan perbaikan, baik di lapangan maupun di media sosial, agar masyarakat tidak selalu memandang buruk institusi kepolisian.” (B2)

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa upaya rekonsiliasi tidak hanya bergantung pada pengelolaan representasi digital, tetapi juga pada konsistensi tindakan, kualitas pelayanan publik, dan pengalaman nyata masyarakat ketika berinteraksi dengan institusi.

Secara konseptual, temuan ini sejalan dengan perspektif *Social Construction of Public Administration* (SCoPA) yang menekankan bahwa citra institusi publik dibangun melalui proses komunikasi strategis yang melibatkan produksi makna secara aktif dan berkelanjutan (Bungin, 2018). Dengan demikian, dialektika antara realitas digital dan empiris tidak hanya mencerminkan kesenjangan persepsi, tetapi juga membuka ruang bagi rekonstruksi citra institusi yang lebih adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada legitimasi publik di era komunikasi digital.

Dialektika antara realitas digital dan realitas empiris menunjukkan terbentuknya dua konstruksi makna yang berjalan paralel, namun kerap berada dalam posisi yang tidak selaras. Kesenjangan ini tidak bersifat statis, melainkan menjadi ruang negosiasi yang dinamis dalam proses pembentukan persepsi publik terhadap Brimob. Dialektika ini merefleksikan proses eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi dalam konstruksi realitas sosial, di mana makna terus dinegosiasikan antara pengalaman empiris dan representasi simbolik. Implikasinya terhadap relasi polisi dan masyarakat tampak pada kondisi kepercayaan publik yang fluktuatif, di mana *public trust* (M. Syam et al., 2022) sangat ditentukan oleh kemampuan institusi Polri dalam menjembatani pengalaman langsung yang bersifat positif dengan representasi yang

berkembang di ruang digital. Dalam konteks ini, transformasi pengalaman mikro yang personal menjadi narasi makro yang kredibel dan konsisten menjadi kunci dalam pengelolaan citra institusi. Oleh karena itu, upaya rekonsiliasi melalui pendekatan komunikasi yang humanis, partisipatif, dan autentik sebagaimana diusulkan oleh narasumber menjadi strategi penting untuk mengintegrasikan kedua realitas tersebut serta memperkuat legitimasi institusional di tengah dinamika komunikasi digital.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperluas kajian sebelumnya yang cenderung melihat citra kepolisian secara linear, baik melalui representasi media maupun pengalaman langsung secara terpisah. Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks digital, konstruksi citra bersifat dialektis dan terbentuk melalui interaksi simultan antara ruang digital dan pengalaman empiris. Fenomena ini dapat dipahami sebagai ketidaksesuaian antara konstruksi makna yang terbentuk di ruang digital dan pengalaman empiris masyarakat. Dalam konteks ini, kesenjangan makna tidak hanya menjadi tantangan perseptual, tetapi juga berimplikasi langsung terhadap pengelolaan legitimasi institusi. Oleh karena itu, dalam perspektif *crisis handling*, temuan ini menegaskan bahwa strategi komunikasi institusi tidak cukup bersifat reaktif terhadap isu viral, melainkan harus mampu mengintegrasikan pengalaman empiris publik sebagai basis narasi yang lebih kredibel, kontekstual, dan berkelanjutan. Dengan demikian, penguatan komunikasi yang humanis, partisipatif, dan berbasis pengalaman nyata menjadi kunci dalam menjembatani kesenjangan makna serta membangun kembali kepercayaan publik di era komunikasi digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa konstruksi makna masyarakat Yogyakarta terhadap citra Brimob terbentuk melalui dua ruang pengalaman yang berbeda, yaitu ruang digital dan ruang interaksi secara langsung. Di media sosial, citra Brimob dikonstruksi secara fragmentatif melalui representasi yang tidak utuh, narasi konflik, dan respons emosional yang diperkuat oleh karakteristik komunikasi digital. Ditambah lagi, relasi antara gambar dan narasi menimbulkan persepsi secara emosional. Kondisi tersebut menghasilkan disonansi makna yang menempatkan Brimob secara bersamaan sebagai institusi yang profesional sekaligus dipersepsikan keras, represif, bahkan kontroversial. Sebaliknya, pengalaman interaksi langsung menghasilkan konstruksi makna yang lebih kontekstual dan stabil. Melalui relasi tatap muka, masyarakat memaknai Brimob sebagai institusi yang lebih humanis, dekat dengan warga, serta menjalankan fungsi profesional sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman empiris berperan sebagai ruang koreksi terhadap konstruksi makna yang terbentuk di media sosial.

Dari perspektif internal, anggota Brimob mengonstruksi identitas profesionalnya berdasarkan pengalaman organisasi dan tuntutan tugas operasional yang berbeda dengan kepolisian umum. Mereka memaknai stigma negatif di media sosial sebagai konsekuensi dari fragmentasi informasi, dominasi narasi digital, serta keberadaan aktor-aktor yang memperkuat opini negatif terhadap institusi. Kondisi tersebut mendorong munculnya polarisasi identitas, yaitu di satu sisi mempertahankan profesionalisme melalui kepatuhan terhadap prosedur operasional, namun di sisi lain cenderung merespons persepsi negatif publik secara defensif atau mengabaikannya. Meskipun demikian, anggota Brimob tetap berupaya membangun hubungan dengan masyarakat melalui interaksi sosial yang lebih humanis dan partisipatif sebagai bentuk penguatan legitimasi institusi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa krisis citra Brimob di era digital bukan semata-mata disebabkan oleh penyebaran informasi yang tidak akurat, melainkan merupakan kesenjangan konstruksi makna antara realitas digital yang dibentuk oleh

representasi terfragmentasi dan respons emosional dengan realitas empiris yang dibangun melalui pengalaman langsung yang lebih kontekstual. Temuan ini memperkuat perspektif Teori Konstruksi Makna bahwa citra institusi merupakan hasil proses negosiasi makna yang berlangsung secara terus-menerus melalui interaksi sosial, simbol, dan pengalaman, serta menegaskan bahwa teori citra tidak dapat dipahami hanya sebagai hasil komunikasi institusional, tetapi juga sebagai produk interaksi antara representasi digital dan pengalaman empiris masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan *crisis handling* pada institusi publik perlu diarahkan pada strategi komunikasi yang tidak hanya responsif terhadap isu viral, tetapi juga mampu mentransformasikan pengalaman positif masyarakat ke dalam narasi digital yang autentik, partisipatif, dan berkelanjutan sehingga legitimasi dan kepercayaan publik dapat dipelihara secara lebih efektif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa krisis citra Brimob di era digital bukan semata-mata disebabkan oleh penyebaran informasi yang tidak akurat, melainkan merupakan kesenjangan konstruksi makna antara realitas digital yang dibentuk oleh representasi terfragmentasi dan respons emosional dengan realitas empiris yang dibangun melalui pengalaman langsung yang lebih kontekstual. Temuan ini memperkuat Teori Konstruksi Makna yang memandang citra institusi sebagai hasil proses negosiasi makna yang berlangsung secara terus-menerus melalui interaksi sosial, simbol, dan pengalaman, sekaligus memperluas kajian teori citra dengan menunjukkan bahwa citra institusi publik pada era digital tidak hanya dibentuk melalui komunikasi organisasi, tetapi juga melalui dialektika antara representasi digital dan pengalaman empiris masyarakat. Secara praktis, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pengelolaan *crisis handling* pada institusi keamanan perlu diarahkan pada strategi komunikasi yang lebih humanis, partisipatif, dan autentik, baik melalui interaksi langsung maupun penguatan narasi digital yang mencerminkan pengalaman nyata masyarakat. Ke depan, penelitian dapat diperluas dengan membandingkan konstruksi makna citra Brimob di berbagai wilayah untuk mengidentifikasi pengaruh karakteristik sosial, budaya, dan ekologi media terhadap pembentukan persepsi publik. Selain itu, penelitian mendatang dapat menguji efektivitas berbagai bentuk komunikasi digital institusi, seperti konten edukatif, *human interest*, maupun komunikasi krisis dalam membangun citra dan kepercayaan publik. Penggunaan pendekatan *mixed methods* juga direkomendasikan agar temuan kualitatif mengenai konstruksi makna dapat dilengkapi dengan pengukuran kuantitatif terhadap kecenderungan persepsi masyarakat sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengelolaan citra institusi keamanan di era digital.

REFERENSI

- Apriani, V., Utamidewi, W., & Nurkinan, N. (2021). KONSTRUKSI REALITAS SOSIAL DAN MAKNA DIRI PENYINTAS COVID-19 DI JAKARTA. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 20(1). <https://doi.org/10.32509/wacana.v20i1.1395>
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. New York: Anchor Books.
- Bungin, B. (2018). *KOMUNIKASI POLITIK PENCITRAAN: The Social Construction of Public Administration (SCoPA) Konstruksi Sosial Atas Citra Pemimpin Publik dan Kebijakan-Kebijakan Negara Dalam Perspektif Post-Modern Public Communication and New Public Administration: Vol. 15x23 cm*. PRENADAMEDIA GROUP.
- Fadeli, M. (2025). *FILSAFAT KOMUNIKASI: Konstruksi Makna Digital: Vol. 15,5x23 cm*. Jakad Media Publishing.

- Fiardi, Resa M. (2026). Transformasi Polri dalam Transparansi Penegakan Hukum: Mitigasi “Bubble Effect” Guna Memperkuat Kepercayaan Masyarakat. *IKRAITH-HUMANIORA* Vol 10 No 2 Juli 2026. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v10i2>
- Ginting, R., Yulistiyono, A., Rauf, A., Orba Manullang, S., Lodewyk Sentosa Siahaan, A., Putri Kussanti, D., Endi Ardiansyah P.S, T., Ristia Djaya, T., Suminar Ayu, A., & Effendy, F. (2021). *Etika Komunikasi dalam Media Sosial: Saring Sebelum Sharing*. Insania. <http://insaniapublishing.com>
- Gulo, A. (2023). *Revitalisasi Budaya Di Era Digital Dan Eksplorasi Dampak Media Sosial Terhadap Dinamika Sosial-Budaya Di Tengah Masyarakat*. 3(3), 172–184. <https://doi.org/10.55606/jurdikbud.v3i3>
- Indikator Politik Indonesia. (2023). Tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga penegak hukum. Laporan Survei Nasional April 2023.
- Jefkins, F. (2003). *Public Relations*. London: Pearson Education.
- M. Syam, H., Azman, & Yanuar, D. (2022). *KRISIS KOMUNIKASI: STRATEGI MENJAGA REPUTASI BAGI ORGANISASI PEMERINTAH*.
- Malik Ibrahim, S., Reinhard Golose, P., Fadil Imran, M., & Tinggi Ilmu Kepolisian - Perguruan Tinggi Ilmu Kepolisian, S. (2025). Strategi Komunikasi Polri di Media Sosial: Studi Kasus Manajemen Reputasi oleh Divisi Hubungan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1).
- Maulana Yusuf No, J., Tangerang, K., Tangerang, K., & Suhendra Hadiwijaya, A. (2023). DIALEKTIKA KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi dan Pembangunan Daerah. SINTESA TEORI KONSTRUKSI SOSIAL REALITAS DAN KONSTRUKSI SOSIAL MEDIA MASSA. In *Jurnal Kajian Komunikasi Dan Pembangunan Daerah* | (Vol. 11, Issue 1).
- Nurhayati, S., & dkk. (2024). *Teori Belajar dan Pembelajaran*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rifa'i, A. B. (2024). Realitas Media dan Konstruksi Sosial Media. *JISSC DIKSI*, 3(1). <https://doi.org/10.54801/jisscdiksi.v3i01.259>
- Romdani, L. (2021). *Teori Konstruksi Sosial: Sebuah Teori Bagaimana Warga Negara memaknai Pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah di Masa Pandemic*. 10(2), 116. www.publikasi.unitri.ac.id
- Toni, A., & Lestari, R. (2017). *STUDI INTERPRETIF DALAM KOMUNIKASI PARADIGMATIS FENOMENOLOGI DALAM ILMU KOMUNIKASI (Studi Konstruksi Makna Realitas Media dan Komunikasi)* (Vol. 7).