

# Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)

DOI: <https://doi.org/10.35870/jtik.v10i1.5265>

## Aktivitas Layanan Digital Lembaga Polri dalam Memberi Informasi kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kota Depok)

Maringan Nainggolan <sup>1\*</sup>, Erman Anom <sup>2</sup>

<sup>1\*,2</sup> Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Esa Unggul, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia.

### article info

#### Article history:

Received 6 August 2025

Received in revised form

15 August 2025

Accepted 30 September 2025

Available online January 2026.

#### Keywords:

Digital Services; Polri; Public

Service; Information

Communication; Digital

Transformation.

#### Kata Kunci:

Layanan Digital; Polri;

Pelayanan Publik; Komunikasi

Informasi; Transformasi

Digital.

### abstract

This study examines the effectiveness of the Indonesian National Police's (Polri) digital services in Depok City, focusing on information dissemination, implementation challenges, and public perceptions. Using a qualitative case study approach with interviews, observations, and documentation, the findings reveal that Polri's digital services have improved communication, accelerated information delivery, and simplified administrative access. However, challenges remain, including limited infrastructure, low digital literacy among some groups, insufficient personnel skills, and poor system integration. While public perception is generally positive especially among younger users elderly and marginalized communities still face access barriers. The study concludes that although Polri's digital transformation shows promise, further improvements in infrastructure, human resources, and inclusive outreach are needed to ensure equitable and effective public service.

### abstract

Penelitian ini mengkaji efektivitas layanan digital Kepolisian Republik Indonesia (Polri) di Kota Depok, dengan fokus pada penyebaran informasi, tantangan implementasi, dan persepsi publik. Menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital Polri telah meningkatkan komunikasi, mempercepat penyampaian informasi, dan mempermudah akses administrasi. Namun, masih terdapat berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital pada kelompok tertentu, kurangnya kompetensi personel, serta belum terintegrasinya sistem antar unit. Persepsi masyarakat umumnya positif, terutama dari kalangan muda, meskipun kelompok lansia dan masyarakat marginal masih menghadapi kendala akses. Studi ini menyimpulkan bahwa transformasi digital Polri cukup berdampak, namun perlu ditingkatkan melalui penguatan infrastruktur, sumber daya manusia, dan strategi komunikasi yang inklusif.

\*Corresponding Author. Email: [arymaringan@gmail.com](mailto:arymaringan@gmail.com) <sup>1\*</sup>.

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mengubah harapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia. Saat ini, warga menuntut layanan yang lebih cepat, transparan, mudah diakses, dan mampu merespons kebutuhan secara nyata. Kondisi ini mendorong institusi pemerintah, termasuk Kepolisian Republik Indonesia (Polri), untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi demi memenuhi ekspektasi tersebut. Pemanfaatan layanan digital oleh Polri tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi yang memperkuat interaksi antara institusi dan masyarakat (Yudistira, 2020). Sebagai institusi penegak hukum, Polri memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga keamanan dan ketertiban, serta menjalankan tugas penegakan hukum. Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, kemampuan Polri dalam menyampaikan informasi dengan cepat dan akurat menjadi sangat penting, terutama saat terjadi situasi darurat. Berbagai platform digital mulai dari aplikasi daring, media sosial, hingga situs resmi telah diimplementasikan untuk memperluas akses publik terhadap informasi dan pelayanan kepolisian. Langkah ini merupakan bagian dari agenda reformasi birokrasi melalui digitalisasi sektor publik (KemenPAN-RB, 2022).

Depok dipilih sebagai lokasi penelitian karena wilayah ini mengalami pertumbuhan urbanisasi yang pesat dan memiliki tingkat penetrasi internet yang cukup tinggi. Karakteristik masyarakat yang dinamis serta tingkat adopsi teknologi yang baik di kalangan usia produktif membuat Depok relevan untuk menilai efektivitas layanan digital Polri. Namun, penerapan teknologi belum selalu berjalan optimal bagi semua kelompok masyarakat, khususnya bagi warga lanjut usia dan mereka yang belum terbiasa dengan perangkat digital (Nasution, 2021). Polri telah meluncurkan beberapa platform digital, seperti Polri Super App, SIM Nasional Presisi (SINAR), SKCK Online, dan kanal media sosial yang dikelola oleh Humas. Melalui inovasi ini, publik dapat memperoleh layanan administratif, melaporkan kejadian, serta mengakses informasi terkait kebijakan kepolisian. Inisiatif tersebut dinilai mampu mempercepat proses birokrasi, meningkatkan transparansi, dan mendorong interaksi dua arah antara Polri dan

masyarakat (Puspitasari & Indriyani, 2023). Meski kemajuan digitalisasi telah tercapai, sejumlah tantangan masih dihadapi, terutama dalam hal kesiapan infrastruktur di tingkat daerah. Implementasi sistem digital di wilayah sering kali terkendala oleh jaringan yang tidak stabil, ketergantungan pada sistem terpusat, dan keterbatasan perangkat keras (Astuti & Hartati, 2020). Kompetensi personel Polri dalam mengelola layanan digital juga menjadi faktor penentu. Tidak semua anggota memiliki kemampuan yang memadai, sehingga pelatihan dan pendampingan perlu dilakukan secara berkesinambungan (Pratama, 2023). Selain tantangan teknis, disparitas literasi digital di masyarakat turut memengaruhi pemanfaatan layanan daring. Kelompok lansia, warga prasejahtera, dan individu dengan latar belakang pendidikan rendah sering kali menghadapi hambatan dalam mengakses layanan berbasis teknologi. Situasi ini menuntut adanya pendekatan komunikasi yang lebih variatif, dengan tetap menyediakan jalur pelayanan konvensional agar seluruh lapisan masyarakat dapat memperoleh akses yang setara (Rahmawati & Yuniarti, 2021). Unit Humas Polri berperan sebagai penghubung antara institusi dan masyarakat. Di era digital, Humas dituntut aktif di media sosial, menangkal informasi palsu, serta membangun citra institusi yang lebih terbuka dan dekat dengan publik (Putri, 2022). Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini memfokuskan pada penilaian efektivitas layanan digital Polri di Kota Depok, identifikasi hambatan dalam implementasi, serta pemahaman terhadap pandangan masyarakat terkait layanan tersebut. Dengan pendekatan kualitatif dan studi kasus, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan landasan empiris bagi pengembangan layanan kepolisian yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.

## 2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menelaah secara mendalam aktivitas layanan digital Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat di Kota Depok. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi fenomena secara kontekstual, interpretatif, dan memberikan ruang bagi pemahaman subjektif

atas pengalaman, persepsi, serta interaksi sosial di lingkungan layanan publik digital. Studi kasus dinilai relevan karena penelitian berfokus pada satu unit kasus spesifik, yakni layanan digital Polri di wilayah administratif tertentu, sehingga dapat menyingkap dinamika sosial, operasional, dan tantangan implementasi secara terperinci (Yin, 2018). Strategi studi kasus memberikan keunggulan dalam memahami kompleksitas fenomena yang sedang berlangsung tanpa berpretensi melakukan generalisasi luas. Menurut Yin (2018), studi kasus sangat sesuai digunakan ketika peneliti ingin menjawab pertanyaan “how” dan “why”, serta memiliki keterbatasan kontrol terhadap peristiwa yang dikaji. Penelitian berupaya mengurai efektivitas, kendala, dan persepsi masyarakat terhadap layanan digital Polri, sehingga strategi studi kasus mendukung kedalaman analisis dan validitas deskriptif temuan. Lokasi penelitian ditentukan secara purposif di Kota Depok, sebuah wilayah urban di Provinsi Jawa Barat yang berbatasan langsung dengan DKI Jakarta. Pemilihan Depok didasarkan pada karakteristik masyarakat yang heterogen, mobilitas tinggi, serta tingkat penetrasi internet yang relatif baik.

Polres Metro Depok telah aktif mengembangkan berbagai layanan digital seperti Polri Super App, SIM Online melalui SINAR, SKCK Online, dan kanal media sosial untuk komunikasi publik. Kota ini merepresentasikan dinamika masyarakat perkotaan yang ideal untuk mengevaluasi sejauh mana layanan digital kepolisian menjangkau dan dipahami oleh beragam kelompok sosial (Setiawan, 2021). Sumber data terdiri atas dua kategori utama: data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposif, meliputi personel Humas Polres Metro Depok yang terlibat dalam pengelolaan layanan digital serta masyarakat yang pernah atau sedang memanfaatkan layanan tersebut. Wawancara dilakukan secara tatap muka maupun daring, menggunakan panduan semi-terstruktur agar isu-isu yang muncul dapat dieksplorasi lebih lanjut (Creswell & Poth, 2016). Selain wawancara, observasi partisipatif terbatas dilakukan di lokasi pelayanan publik Polres Metro Depok, seperti bagian SKCK dan SIM, serta melalui pemantauan interaksi di kanal media sosial resmi Polres. Observasi ini bertujuan menangkap dinamika yang tidak selalu terungkap

dalam wawancara, misalnya ekspresi non-verbal, pola komunikasi petugas, dan kendala teknis dalam penggunaan aplikasi. Seluruh temuan dicatat melalui jurnal lapangan dan dokumentasi foto. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, seperti laporan tahunan Polri, pedoman layanan digital, dokumentasi media sosial Polres Depok, serta publikasi jurnal dan artikel ilmiah yang relevan. Data sekunder ini digunakan untuk melengkapi data primer dan memberikan konteks kebijakan serta tinjauan teoritik yang memperkuat analisis (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Analisis data dilakukan melalui tahapan yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (2014): reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan. Reduksi data dilakukan sejak awal pengumpulan data dengan menyeleksi, merangkum, dan memfokuskan data yang relevan dengan rumusan masalah. Proses ini mencakup pengodean tematik terhadap transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumentasi. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang memuat pola, tema, dan hubungan antar kategori data.

Verifikasi dilakukan untuk memastikan validitas dan keandalan temuan melalui triangulasi, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen pendukung. Keabsahan data dijaga dengan menerapkan empat kriteria evaluasi dari Lincoln dan Guba (1985): kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Kredibilitas diperkuat melalui triangulasi sumber dan metode, member check kepada informan, serta diskusi sejawat. Transferabilitas dicapai dengan menyajikan deskripsi kontekstual secara rinci agar pembaca dapat menilai relevansi temuan untuk konteks lain. Dependabilitas dijamin melalui audit trail dan catatan metodologis selama proses penelitian. Konfirmabilitas dilakukan dengan mencocokkan hasil temuan dengan data lapangan dan dokumentasi, sehingga hasil analisis tidak bias terhadap pandangan peneliti semata (Sugiyono, 2019). Seluruh proses pengumpulan dan analisis data berlangsung selama tiga bulan, dari Mei hingga Juli 2025, dengan mempertimbangkan akses ke informan dan jadwal kegiatan pelayanan publik di Polres Metro Depok. Proses wawancara dan observasi dilakukan secara fleksibel namun tetap mematuhi prinsip etika penelitian, seperti menjaga kerahasiaan identitas informan, meminta persetujuan partisipasi,

dan menghindari pertanyaan yang bersifat sensitif. Secara keseluruhan, metode penelitian ini dirancang untuk mengungkap secara mendalam fenomena implementasi layanan digital di lingkungan Polri, khususnya dalam aspek penyampaian informasi publik. Dengan pendekatan kualitatif dan studi kasus yang terstruktur, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kebijakan layanan publik digital yang inklusif, adaptif, dan responsif terhadap dinamika masyarakat perkotaan.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Hasil

#### Gambaran Umum Layanan Digital Polri di Kota Depok

Kota Depok, sebagai salah satu daerah penyangga ibu kota, menunjukkan pertumbuhan penduduk dan perkembangan teknologi yang cukup pesat. Karakteristik masyarakat urban dengan mobilitas tinggi mendorong kebutuhan akan akses informasi yang cepat dan layanan publik yang efisien, termasuk dalam aspek keamanan dan ketertiban yang menjadi ranah tugas Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Merespons tuntutan tersebut, Polres Metro Depok telah mengadopsi berbagai layanan digital untuk memperkuat aksesibilitas, transparansi, dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi utama yang diimplementasikan adalah Polri Super App, sebuah aplikasi terpadu yang memfasilitasi masyarakat dalam mengakses beragam fitur layanan kepolisian, seperti pelaporan kehilangan, pelacakan SIM, pengajuan SKCK, hingga pelaporan situasi darurat. Kehadiran aplikasi ini menyederhanakan prosedur administrasi yang sebelumnya memerlukan kontak langsung, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien dan ramah pengguna. Selain itu, platform SINAR (SIM Nasional Presisi) telah diterapkan untuk memudahkan proses perpanjangan dan pendaftaran SIM secara daring, memungkinkan masyarakat menjalankan prosedur administratif tanpa harus hadir secara fisik di kantor kepolisian. Data wawancara dengan AKP N. Prasetya, personel Humas Polres Metro Depok, mengonfirmasi bahwa aplikasi SINAR dan SKCK Online telah diterima baik oleh masyarakat. Setiap hari, puluhan hingga ratusan permohonan diproses

melalui kanal digital, memperlihatkan tingkat adopsi yang terus meningkat (Wawancara, 18 Juli 2025). Selain aplikasi formal, pemanfaatan media sosial menjadi elemen penting dalam strategi komunikasi publik Polri. Polres Metro Depok secara aktif mengelola akun resmi di Instagram, Twitter (X), dan YouTube untuk menyampaikan informasi terkait situasi lalu lintas, pengumuman pelayanan, klarifikasi isu, dan dokumentasi kegiatan operasional. Kanal-kanal ini juga digunakan untuk menerima aduan dan pertanyaan masyarakat secara informal, memperkuat interaksi dua arah dan membangun kedekatan antara institusi dan warga. Bripka D. Rachman, staf media sosial Humas, menegaskan bahwa komunikasi digital melalui direct message (DM) telah menjadi saluran utama bagi masyarakat untuk menyampaikan berbagai laporan dan pertanyaan, sekaligus mempercepat respons kepolisian terhadap kebutuhan publik (Wawancara, 19 Juli 2025).

Dalam struktur organisasi Polres, Unit Humas berperan sebagai pengelola utama komunikasi digital, sekaligus penghubung antara masyarakat dan satuan fungsi teknis lain, seperti Lantas, Intelkam, dan SPKT. Kolaborasi lintas fungsi ini memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui kanal digital tetap akurat, seragam, dan sesuai dengan situasi di lapangan. Kopol S. Astuti, Kasi Humas Polres Metro Depok, menekankan pentingnya konsistensi dan faktualitas informasi sebagai langkah membangun kepercayaan publik (Wawancara, 20 Juli 2025). Transformasi digital Polri di Depok juga ditandai oleh perubahan paradigma komunikasi publik yang lebih partisipatif. Masyarakat tidak lagi sekadar menjadi penerima informasi, tetapi turut aktif dalam menyampaikan aspirasi, kritik, dan saran terkait layanan kepolisian. Testimoni dari Rini Susanti, warga pengguna aktif layanan digital, menunjukkan bahwa interaksi langsung melalui media sosial meningkatkan aksesibilitas dan kecepatan respons Polres terhadap kebutuhan masyarakat (Wawancara, 21 Juli 2025). Namun, implementasi layanan digital tidak lepas dari tantangan, terutama pada aspek infrastruktur teknologi dan kesiapan sumber daya manusia. Kopol S. Astuti mengakui bahwa penguatan jaringan, pengembangan sistem backend aplikasi, serta pelatihan SDM masih menjadi fokus utama agar layanan digital berjalan optimal dan berkelanjutan. Tidak semua personel familiar dengan sistem digital,

sehingga pelatihan dan bimbingan teknis dilakukan secara rutin untuk meningkatkan kapasitas internal (Wawancara, 20 Juli 2025). Selain tantangan teknis, tingkat literasi digital dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi juga memengaruhi penerimaan layanan digital Polri. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa kelompok lansia dan warga dengan keterbatasan akses teknologi masih menghadapi hambatan dalam memanfaatkan aplikasi digital. Oleh sebab itu, strategi pelayanan tetap mengakomodasi pendekatan tatap muka melalui pos keliling dan peran Bhabinkamtibmas, guna memastikan inklusivitas dan pemerataan akses layanan. Secara keseluruhan, gambaran layanan digital Polri di Kota Depok merefleksikan kemajuan signifikan dalam transformasi pelayanan publik kepolisian. Integrasi aplikasi, media sosial, dan kanal komunikasi daring telah mengubah pola interaksi masyarakat dengan institusi Polri, mempercepat penyampaian informasi, serta membangun relasi yang lebih terbuka dan partisipatif. Untuk menjamin efektivitas dan keberlanjutan layanan, penguatan SDM, sistem pendukung, dan strategi komunikasi yang adaptif terhadap dinamika masyarakat urban tetap menjadi agenda prioritas.

### **Efektivitas Layanan Digital Polri dalam Memberikan Informasi**

Efektivitas layanan digital Polri di Kota Depok dapat dievaluasi melalui sejumlah indikator utama, yakni kecepatan, ketepatan, relevansi, dan aksesibilitas informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, efektivitas tidak hanya merujuk pada aspek teknis seperti responsivitas sistem dan kemudahan akses, tetapi juga mencakup tingkat kebermanfaatan informasi bagi publik serta kemampuan kanal digital dalam menjawab kebutuhan masyarakat secara aktual. Salah satu indikator utama efektivitas layanan digital Polri adalah pemanfaatan media sosial resmi Polres Metro Depok, khususnya Instagram dan YouTube, sebagai saluran komunikasi publik yang aktif dan responsif. Akun Instagram @humasresdepok, misalnya, secara rutin menyajikan update kegiatan patroli, lalu lintas, pengamanan, serta imbauan keamanan dalam format video, poster, dan caption informatif. Menurut Bripka D. Rachman, staf media sosial Humas Polres Metro Depok, konten harian yang diunggah menjadi sumber utama informasi bagi masyarakat, terutama

untuk kejadian mendesak seperti penutupan jalan atau kecelakaan (Wawancara, 19 Juli 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa media sosial berfungsi efektif sebagai kanal real-time yang mampu menjangkau publik secara luas dan cepat.

### **Kemudahan Akses: Aplikasi dan Layanan Daring**

Selain media sosial, aplikasi Polri Super App, SKCK Online, dan SINAR (SIM Nasional Presisi) terbukti meningkatkan efektivitas layanan informasi administratif. Melalui aplikasi tersebut, masyarakat dapat memperoleh informasi terkait syarat layanan, jadwal pelayanan, status pengajuan, hingga lokasi pelayanan terdekat secara mandiri. Testimoni dari Rini Susanti, warga pengguna layanan digital, menguatkan temuan ini: aplikasi SKCK Online dinilai jelas dan praktis, sehingga proses administrasi menjadi lebih efisien dan terjadwal (Wawancara, 21 Juli 2025). Hal ini memperlihatkan bahwa digitalisasi prosedur kepolisian tidak hanya mempercepat akses informasi, tetapi juga mengurangi beban waktu bagi pemohon layanan. Efektivitas layanan digital Polri juga tercermin dari tingkat responsivitas terhadap pertanyaan dan aduan publik. Fitur direct message (DM) di media sosial memungkinkan masyarakat berkomunikasi langsung dengan admin, dan dalam praktiknya, mayoritas pertanyaan dijawab dalam waktu kurang dari 24 jam sesuai SOP internal.

AKP N. Prasetya menegaskan bahwa kecepatan respons merupakan prioritas untuk menjaga kredibilitas dan kepercayaan publik (Wawancara, 18 Juli 2025). Interaksi dua arah ini memperkuat peran media digital sebagai ruang dialog, tidak sekadar sebagai sarana penyebaran informasi satu arah. Masyarakat menilai bahwa format informasi yang ringkas, visual, dan interaktif seperti video pendek, infografis, dan story Instagram lebih efektif dalam menyampaikan pesan dibandingkan pengumuman teks konvensional. Irwan Maulana, mahasiswa pengguna media sosial Polres Depok, menyatakan bahwa info di IG story mudah dipahami dan langsung memberikan gambaran situasi, seperti pengalihan jalan akibat demonstrasi (Wawancara, 20 Juli 2025). Adaptasi format ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan engagement dan pemahaman masyarakat terhadap informasi kepolisian. Meskipun capaian efektivitas cukup signifikan, sejumlah tantangan masih dihadapi. Salah satu kendala utama

adalah kurangnya integrasi antar layanan digital, baik di tingkat pusat maupun daerah. Ketergantungan pada sistem terpusat Mabes Polri kadang menyebabkan gangguan teknis yang berdampak pada pelayanan di wilayah, seperti keterlambatan konfirmasi registrasi SIM online (Kompil S. Astuti, Wawancara, 20 Juli 2025). Hal ini mengindikasikan perlunya penguatan sistem backend dan infrastruktur digital yang lebih terdistribusi serta adaptif. Selain itu, keterbatasan literasi digital pada kelompok masyarakat usia lanjut menjadi tantangan tersendiri. Meskipun aplikasi didesain ramah pengguna, masih terdapat warga yang kesulitan memahami prosedur digital atau tidak memiliki perangkat pendukung. Testimoni Pak Harto, warga lansia di Pancoran Mas, menyoroti pentingnya pendampingan langsung agar layanan tetap inklusif (Wawancara, 22 Juli 2025). Pendekatan digital perlu dikombinasikan dengan layanan luring dan pendampingan humanis untuk menjamin akses bagi kelompok rentan. Aspek kompetensi internal SDM Polri juga berpengaruh pada efektivitas layanan digital. Tidak semua anggota polisi terbiasa menggunakan aplikasi digital, sehingga pelatihan dan bimbingan teknis menjadi agenda rutin untuk meningkatkan profesionalisme dan konsistensi pelayanan (AKP N. Prasetya, Wawancara, 18 Juli 2025).

### **Kendala dalam Implementasi Layanan Digital Polri**

Transformasi digital yang dijalankan Polri, khususnya oleh Polres Metro Depok, menghadapi sejumlah tantangan yang bersifat multidimensional. Kendala-kendala ini tidak hanya terkait aspek teknis, tetapi juga mencakup sumber daya manusia, literasi digital masyarakat, integrasi sistem, hingga dinamika budaya organisasi. Analisis berikut merangkum temuan utama dari penelitian lapangan dan wawancara dengan berbagai pemangku kepentingan.

#### **1) Keterbatasan Infrastruktur Teknologi**

Salah satu kendala paling mendasar adalah terbatasnya infrastruktur teknologi, terutama pada sistem backend dan konektivitas jaringan. Ketergantungan pada server pusat Mabes Polri menyebabkan layanan digital di tingkat wilayah rentan terhadap gangguan teknis, seperti maintenance atau overload server. Kompil S. Astuti menyoroti bahwa gangguan sistem pusat sering kali memaksa warga untuk melakukan

proses administrasi secara berulang, sehingga efektivitas layanan digital menjadi tereduksi (Wawancara, 20 Juli 2025). Temuan ini menegaskan perlunya penguatan infrastruktur digital yang terdistribusi dan adaptif agar tidak terjadi bottleneck di tingkat wilayah.

#### **2) Kesiapan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)**

Kesiapan SDM merupakan faktor krusial dalam keberhasilan implementasi layanan digital. Tidak semua personel Polri memiliki kompetensi digital yang memadai, khususnya dalam mengoperasikan aplikasi dan sistem daring. AKP N. Prasetya mengakui bahwa pelatihan intensif masih diperlukan, terutama bagi petugas pelayanan yang belum terbiasa dengan teknologi digital (Wawancara, 18 Juli 2025). Kekurangan pelatihan berdampak pada potensi kesalahan input, lambatnya pelayanan, serta kurangnya kemampuan dalam menangani pertanyaan teknis dari masyarakat.

#### **3) Literasi Digital Masyarakat yang Belum Merata**

Digital divide masih menjadi tantangan signifikan, terutama bagi kelompok masyarakat dengan latar belakang pendidikan rendah dan usia lanjut. Keterbatasan literasi digital menyebabkan sebagian warga merasa kurang percaya diri menggunakan layanan online, sehingga lebih memilih layanan tatap muka. Testimoni Pak Harto (Wawancara, 22 Juli 2025) menunjukkan bahwa aplikasi digital masih dianggap rumit dan tidak inklusif bagi kelompok rentan.

#### **4) Integrasi Sistem dan Sinkronisasi Data**

Ketidakterpaduan sistem antar unit fungsi dalam tubuh Polri menyebabkan informasi yang ditampilkan pada satu platform tidak selalu sinkron dengan sistem lain. Keterlambatan sinkronisasi data, seperti pada layanan SKCK Online, sering kali membuat masyarakat harus menunggu lama meskipun telah melakukan pendaftaran daring. Bripka D. Rachman menegaskan bahwa masalah ini menurunkan persepsi efisiensi layanan digital dan berpotensi mengurangi kepercayaan publik terhadap inovasi kepolisian (Wawancara, 19 Juli 2025). Penguatan integrasi sistem dan interoperabilitas data antar unit menjadi agenda penting untuk mengatasi kendala ini.

- 5) Keterbatasan Sumber Daya pada Unit Pelayanan  
Unit pelayanan di luar pusat kota, seperti Polsek, sering kali mengalami keterbatasan perangkat digital, akses internet, dan tenaga teknis. Observasi peneliti menemukan bahwa pelayanan digital di tingkat Polsek kerap terhambat oleh minimnya fasilitas, sehingga antrian panjang dan frustrasi masyarakat tidak terhindarkan. Beberapa petugas bahkan menggunakan perangkat pribadi untuk memproses data administrasi, yang berisiko terhadap keamanan dan akurasi data.
- 6) Resistensi Budaya Organisasi terhadap Transformasi Digital  
Perubahan pola kerja yang diakibatkan oleh digitalisasi belum sepenuhnya diterima oleh seluruh personel Polri. Masih terdapat resistensi terhadap penggunaan media digital untuk pelayanan dan komunikasi publik, terutama pada personel yang lebih nyaman dengan prosedur manual. AKP N. Prasetya menyoroti perlunya perubahan mindset dan pendekatan budaya organisasi agar transformasi digital dapat berjalan secara konsisten dan berkelanjutan (Wawancara, 18 Juli 2025).
- 7) Kekosongan Petunjuk Teknis dan SOP Digital  
Belum tersedianya petunjuk teknis (juknis) dan SOP yang rinci untuk seluruh bentuk layanan digital menyebabkan pelaksanaan di lapangan tidak seragam. Personel sering kali mengandalkan inisiatif pribadi dalam menjawab pertanyaan masyarakat melalui media sosial atau aplikasi, sehingga standar pelayanan menjadi tidak konsisten.

### Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Digital Polri

Persepsi masyarakat terhadap layanan digital Polri di Kota Depok merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas transformasi teknologi informasi yang diterapkan oleh institusi kepolisian. Analisis mendalam terhadap hasil wawancara dengan warga dari berbagai kelompok usia dan profesi mengungkap dinamika persepsi yang dipengaruhi oleh literasi digital, pengalaman pribadi, serta ekspektasi terhadap kualitas pelayanan publik.

- 1) Persepsi Positif: Kemudahan dan Modernisasi Layanan  
Kelompok masyarakat muda dan produktif

menunjukkan kecenderungan positif terhadap layanan digital Polri. Mereka mengapresiasi kemudahan akses yang ditawarkan oleh aplikasi seperti Polri Super App, SINAR, dan kanal media sosial resmi Polres Metro Depok. Layanan digital dinilai mampu mengeliminasi hambatan administratif yang sebelumnya memerlukan kehadiran fisik di kantor polisi. Rini Susanti (28 tahun, pekerja keuangan) menegaskan, “Saya sangat terbantu dengan aplikasi SIM online. Dulu harus izin kerja untuk mengurus SIM, sekarang tinggal isi data dari rumah. Petunjuknya juga jelas, dan bisa pilih jadwal” (Wawancara, 21 Juli 2025). Temuan ini memperlihatkan bahwa digitalisasi layanan telah meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas bagi masyarakat yang sudah familiar dengan teknologi.

- 2) Perubahan Pola Komunikasi: Media Sosial sebagai Kanal Informasi

Media sosial resmi Polres Metro Depok, khususnya Instagram @humasresdepok, diakui sebagai sumber informasi yang cepat dan relevan. Pola komunikasi yang visual, singkat, dan real-time diapresiasi oleh masyarakat, terutama dalam situasi darurat atau insiden lalu lintas. Irwan Maulana (mahasiswa Universitas Indonesia) menyatakan, “Informasi di IG story Polres Depok singkat dan to the point. Kalau ada demo atau penutupan jalan, mereka cepat update. Itu sangat membantu” (Wawancara, 20 Juli 2025). Kanal digital menjadi ruang dialog yang memperkuat keterhubungan antara Polri dan publik.

- 3) Tantangan Inklusivitas: Digital Divide antar Kelompok Masyarakat

Persepsi positif terhadap layanan digital tidak merata di seluruh lapisan masyarakat. Kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan literasi digital rendah masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan daring. Pak Harto (62 tahun, Pancoran Mas) menyampaikan, “Saya lebih suka datang ke kantor polisi. Aplikasi-aplikasi itu rumit buat saya. Kadang anak saya yang bantu, tapi kalau tidak ada yang bantu ya bingung sendiri” (Wawancara, 22 Juli 2025). Kondisi ini mengindikasikan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya inklusif, sehingga pendekatan hybrid dan pendampingan langsung tetap diperlukan untuk menjamin akses bagi kelompok rentan.

#### 4) Kesenjangan Harapan dan Realitas: Masalah Teknis dan Responsivitas

Beberapa warga mengungkapkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan realitas layanan digital. Error sistem, keterlambatan sinkronisasi data, dan minimnya notifikasi atas proses layanan sering kali menimbulkan frustrasi. Lia Maharani (pekerja swasta) menuturkan, “Sudah daftar SKCK online, tapi saat datang ke Polres data saya belum masuk. Akhirnya nunggu lama juga. Jadi menurut saya, kadang tetap ribet juga” (Wawancara, 23 Juli 2025). Hal ini menunjukkan bahwa aspek teknis dan tata kelola sistem masih menjadi titik kritis dalam membangun kepercayaan publik.

#### 5) Akuntabilitas dan Keterbukaan Informasi

Aktivitas media sosial Polres Depok yang aktif dalam memberikan klarifikasi, menangkal hoaks, dan mempublikasikan kegiatan patroli dinilai sebagai bentuk akuntabilitas dan keterbukaan institusi. Teguh Adi Pranoto (guru SMA) menyatakan, “Sekarang polisi lebih terbuka. Dulu harus tunggu berita, sekarang langsung diumumkan di Instagram Polres. Itu membuat masyarakat merasa lebih dekat” (Wawancara, 21 Juli 2025). Komunikasi digital yang transparan memperkuat citra Polri sebagai institusi yang responsif dan akuntabel.

#### 6) Responsivitas Petugas Digital: Variasi Kualitas Pelayanan

Meskipun sebagian besar masyarakat mengapresiasi kanal digital, terdapat keluhan terkait lambatnya respons petugas, khususnya melalui media sosial. Siti Nurjanah (ibu rumah tangga) mengeluhkan, “Saya pernah DM ke Instagram Polres tanya soal layanan STNK hilang, tapi baru dibalas dua hari kemudian. Harusnya lebih cepat karena kami butuh kepastian” (Wawancara, 20 Juli 2025). Variasi kualitas respons ini menandakan perlunya penguatan SOP dan penambahan sumber daya admin digital untuk menjaga konsistensi pelayanan.

#### 7) Pengaruh Pengalaman dan Ekspektasi terhadap Kepercayaan Publik

Persepsi masyarakat terhadap layanan digital Polri juga dipengaruhi oleh pengalaman individu dan ekspektasi terhadap institusi kepolisian. Bagi sebagian warga, digitalisasi adalah simbol

kemajuan, namun kepercayaan publik tetap dipengaruhi oleh interaksi langsung, sikap petugas, dan keadilan pelayanan. Digitalisasi menjadi salah satu elemen dalam proses membangun legitimasi dan citra institusi yang modern dan responsif.

### Pembahasan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong Kepolisian Republik Indonesia (Polri) untuk melakukan transformasi digital dalam penyampaian informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Di Kota Depok, layanan digital Polri terbukti mempercepat penyebaran informasi sekaligus meningkatkan akses warga terhadap berbagai kebutuhan kepolisian. Kecepatan akses, kemudahan penggunaan aplikasi digital, respons terhadap pertanyaan publik, serta partisipasi warga melalui kanal *digital* menjadi penanda nyata kemajuan layanan. Polres Metro Depok aktif memanfaatkan media sosial seperti Instagram, Twitter, dan YouTube untuk membagikan informasi harian, pengumuman, serta imbauan keamanan. Akun Instagram @humasresdepok, misalnya, telah menjadi rujukan utama bagi warga saat mencari kabar terkini mengenai insiden, pengalihan arus lalu lintas, atau kegiatan patroli. Studi Prabowo dan Irwansyah (2018) menunjukkan bahwa pemanfaatan *media digital* oleh kepolisian mempercepat distribusi informasi dan mempererat keterhubungan dengan masyarakat. Banyak warga Depok kini mengikuti perkembangan melalui akun resmi Polres, menandakan perubahan pola komunikasi yang lebih terbuka. Kemudahan akses aplikasi seperti Polri Super App, SINAR, dan SKCK Online juga dirasakan langsung oleh masyarakat. Melalui aplikasi tersebut, warga dapat memperoleh informasi administratif, mengurus dokumen, hingga memantau proses layanan secara mandiri. Fitur panduan yang tersedia membuat pengguna merasa terbantu tanpa perlu datang ke kantor polisi. Lestari dan Yulia (2024) menegaskan bahwa keberhasilan layanan publik berbasis *digital* sangat dipengaruhi oleh antarmuka yang ramah pengguna dan transparansi proses yang jelas. Respons Polri terhadap pertanyaan dan keluhan yang masuk melalui kanal *digital* semakin memperkuat kepercayaan masyarakat. Fitur *Direct Message* di Instagram atau kolom komentar di YouTube dan Twitter sering digunakan warga untuk bertanya atau menyampaikan keluhan, yang kemudian ditanggapi oleh tim Humas Polres dengan komitmen waktu maksimal 1x24 jam.

Studi Sari dan Abdurrahman (2022) menemukan bahwa respons cepat dari lembaga publik di *media digital* mampu meningkatkan kepercayaan dan memperkuat persepsi keterbukaan informasi. Format penyampaian yang visual dan interaktif, seperti infografis, video pendek, serta *story* Instagram, membuat informasi lebih mudah dipahami. Warga cenderung lebih cepat menangkap pesan yang disampaikan secara visual daripada melalui teks panjang. Penelitian Rahmiani *et al.* (2023) mengungkapkan bahwa strategi komunikasi berbasis visual memperbesar peluang keterlibatan publik dan pemahaman pesan dibandingkan metode konvensional. Meski demikian, ketergantungan pada sistem pusat kadang menjadi tantangan tersendiri. Gangguan teknis pada server Mabes Polri dapat menyebabkan keterlambatan sinkronisasi data antara pusat dan wilayah. Di Depok, aplikasi SINAR atau SKCK Online kadang sulit diakses ketika server pusat bermasalah. Robbaniyah dan Indriyanti (2022) menulis bahwa keberhasilan sistem informasi publik berbasis *digital* sangat bergantung pada keandalan infrastruktur nasional dan konektivitas antarunit.

Tingkat literasi digital yang belum merata juga menjadi tantangan. Warga lanjut usia atau mereka yang tidak akrab dengan *smartphone* kerap kesulitan mengoperasikan aplikasi layanan kepolisian, sehingga lebih memilih datang langsung ke kantor polisi. Firmansyah (2021) menekankan bahwa peningkatan efektivitas layanan berbasis *digital* harus dibarengi strategi edukasi agar tidak menimbulkan kesenjangan informasi. Dari sisi internal Polri, kesiapan sumber daya manusia juga berpengaruh besar. Tidak semua anggota terbiasa menggunakan sistem *digital*, sehingga pelatihan teknis diperlukan agar pelayanan tetap konsisten dan profesional. Pratama (2023) menekankan pentingnya penguatan aspek manusia dalam model keberhasilan sistem informasi publik, termasuk aplikasi kepolisian. Secara umum, layanan berbasis *digital* di Depok telah membawa perubahan positif, terutama bagi masyarakat urban yang terbuka pada teknologi. Namun, agar manfaatnya lebih luas, perlu perbaikan integrasi sistem, pelatihan SDM berkelanjutan, serta pendekatan yang lebih inklusif untuk kelompok warga yang belum siap secara *digital*. Komunikasi yang adaptif, interaktif, dan responsif menjadi kunci agar transformasi Polri benar-benar dirasakan oleh masyarakat.

Transformasi digital yang diterapkan Polri memang menawarkan efisiensi dan transparansi lebih baik. Namun, dalam praktiknya, Polres Metro Depok masih menghadapi sejumlah tantangan seperti aspek teknis, kesiapan SDM, literasi digital masyarakat, budaya kerja, dan regulasi internal. Infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya memadai menyebabkan pelayanan digital di wilayah sangat bergantung pada pusat. Ketika server pusat bermasalah, warga yang telah mendaftar online kadang tetap harus mengurus secara manual. Robbaniyah dan Indriyanti (2022) menegaskan bahwa kestabilan server dan integrasi jaringan pusat-wilayah sangat menentukan keberhasilan layanan berbasis *digital*. Kesiapan SDM juga menjadi tantangan tersendiri. Tidak semua personel Polri mampu mengoperasikan sistem daring dengan baik. Akibatnya, terjadi kesalahan input data, respons lambat terhadap aduan, serta pemanfaatan platform *digital* yang belum maksimal. Pratama (2023) menyebutkan bahwa pelatihan dan peningkatan kompetensi SDM menjadi syarat penting agar layanan berjalan optimal.

Literasi digital masyarakat yang belum rata juga memengaruhi pelayanan. Warga lanjut usia atau mereka yang kurang familiar dengan *smartphone* sering merasa bingung dan akhirnya memilih datang langsung ke kantor polisi. Firmansyah (2021) menyebut disparitas literasi digital sebagai penghambat pemerataan pelayanan. Belum terintegrasinya sistem antarunit di Polri juga memicu kendala. Pendaftaran SIM atau SKCK melalui aplikasi pusat kadang tidak langsung terbaca di unit pelayanan wilayah, sehingga warga harus menunggu lama atau melakukan verifikasi ulang. Sari dan Abdurrahman (2022) menyatakan bahwa integrasi data lintas instansi masih menjadi tantangan besar dalam sistem *e-government*. Selain itu, sebagian petugas masih menganggap tugas mengelola kanal *digital* sebagai tambahan, bukan bagian utama dari pekerjaan. Akibatnya, komitmen dalam pengelolaan informasi digital dan kecepatan respons publik belum maksimal. Rahmiani *et al.* (2023) mengingatkan bahwa perubahan budaya kerja harus melibatkan seluruh lapisan organisasi agar inovasi berjalan lancar. Keterbatasan anggaran dan perangkat keras, terutama di tingkat Polsek, juga berpengaruh. Beberapa unit hanya memiliki satu-dua komputer untuk semua layanan, dengan koneksi internet yang tidak stabil,

bahkan petugas harus menggunakan perangkat pribadi untuk memproses data. Lestari dan Yulia (2024) menekankan bahwa dukungan anggaran dan infrastruktur digital yang memadai mutlak diperlukan agar layanan tidak sekadar simbolis. Ketiadaan petunjuk teknis dan SOP yang seragam untuk layanan digital juga menjadi masalah. Meski beberapa unit punya pedoman internal, belum ada SOP nasional yang baku untuk merespons aduan melalui media sosial atau menindaklanjuti permintaan informasi di kanal *digital*. Akibatnya, petugas sering kali mengandalkan inisiatif pribadi. Wahyuddin *et al.* (2023) menyatakan bahwa regulasi dan SOP yang jelas sangat menentukan keberhasilan transformasi *digital* di sektor publik. Gabungan berbagai tantangan tersebut membuat layanan digital Polri belum sepenuhnya optimal menjangkau semua lapisan masyarakat. Strategi jangka panjang diperlukan, mulai dari penguatan regulasi, peningkatan kapasitas SDM, perbaikan sistem infrastruktur, hingga pendekatan edukasi yang lebih humanis agar pemanfaatan layanan *digital* benar-benar terasa di masyarakat. Persepsi warga terhadap layanan digital Polri di Depok cukup beragam. Kelompok muda dan produktif, yang akrab dengan teknologi dan *media sosial*, umumnya merasa puas dengan aplikasi dan kanal digital Polri.

Polri Super App, SINAR, serta SKCK Online membantu mereka mengatur jadwal pelayanan tanpa harus antri di kantor polisi. Lestari dan Yulia (2024) membuktikan bahwa layanan berbasis *digital* meningkatkan efisiensi waktu dan kenyamanan, terutama bagi masyarakat urban. Penggunaan *media sosial* resmi Polres Depok seperti Instagram, Twitter, dan YouTube dinilai responsif, cepat, serta relevan dengan kebutuhan masyarakat. Informasi tentang penutupan jalan, kecelakaan, atau kegiatan patroli mudah diakses melalui *story* atau unggahan singkat, sehingga rasa aman dan kepercayaan publik meningkat (Rahmaniar *et al.*, 2023). Namun, kelompok warga lanjut usia, mereka yang berpendidikan rendah, atau masyarakat marginal masih mengalami kesulitan memahami dan menggunakan layanan digital. Banyak yang memilih mengurus langsung di kantor polisi karena belum percaya diri menggunakan aplikasi. Firmansyah (2021) menyebut kesenjangan kemampuan ini sebagai *digital divide*. Pengalaman warga saat

menggunakan layanan juga membentuk persepsi mereka. Ada yang merasa kecewa karena data tidak muncul saat verifikasi di kantor atau balasan dari admin *media sosial* datang terlambat. Robbaniyah dan Indriyanti (2022) menegaskan bahwa gangguan teknis atau sistem yang tidak sinkron bisa mengurangi kepercayaan publik terhadap layanan berbasis *digital*. Di sisi lain, kehadiran petugas yang siap membimbing penggunaan aplikasi atau merespons pertanyaan melalui *media sosial* membuat warga merasa lebih nyaman. Tim Humas Polres Depok cukup aktif dan responsif, meski belum semua pertanyaan bisa dijawab dengan cepat. Pratama (2023) menekankan pentingnya tim *digital* yang kompeten untuk membangun citra profesionalisme. Kepercayaan terhadap Polri juga sangat berpengaruh. Warga yang pernah mendapat pelayanan baik, baik secara langsung maupun daring, cenderung memandang layanan digital sebagai wujud reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi. Sari dan Abdurrahman (2022) menulis bahwa pelayanan publik berbasis teknologi hanya dianggap efektif jika lembaganya menunjukkan integritas, akuntabilitas, dan keterbukaan dalam setiap interaksi. Sebagian warga masih merasa perubahan digital belum membawa perbaikan substansial. Bagi mereka, layanan digital hanya pelengkap dari sistem manual yang tetap mereka andalkan. Wahyuddin *et al.* (2023) mengingatkan bahwa pelayanan publik berbasis *digital* bukan sekadar soal platform daring, tetapi juga tentang transparansi proses dan kejelasan alur layanan. Secara umum, layanan digital Polri di Depok lebih banyak diapresiasi oleh generasi muda dan pengguna aktif teknologi. Mereka merasakan kemudahan, efisiensi, serta kedekatan emosional dengan institusi Polri. Sementara itu, kelompok dengan literasi digital rendah masih membutuhkan pendekatan yang lebih humanis. Polri perlu memperkuat edukasi digital, memperluas layanan hibrid, serta mempercepat integrasi sistem dan SOP agar kepercayaan masyarakat terhadap digitalisasi dapat tumbuh secara merata.

#### 4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan *digital* Polri di Kota Depok dalam memberikan informasi kepada masyarakat tergolong tinggi, terutama dari segi

kecepatan, kemudahan akses, dan kedekatan komunikasi yang tercipta melalui media sosial serta aplikasi seperti Polri Super App, SINAR, dan SKCK Online. Kehadiran media sosial, khususnya Instagram, serta aplikasi layanan kepolisian memudahkan masyarakat memperoleh informasi dan mengakses layanan tanpa perlu hadir langsung di kantor polisi. Respons yang cepat dan penggunaan format visual dalam penyampaian informasi turut memperkuat komunikasi publik yang dilakukan Polri. Di sisi lain, terdapat sejumlah kendala yang masih dihadapi dalam implementasi layanan *digital*, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kompetensi *digital* yang belum merata di kalangan petugas, literasi *digital* masyarakat yang rendah terutama pada kelompok lansia dan warga berpendidikan rendah, serta integrasi antarunit dan SOP pelayanan daring yang belum optimal. Hambatan lain juga muncul akibat resistensi budaya organisasi terhadap perubahan menuju sistem *digital*, sehingga upaya optimalisasi layanan masih memerlukan penyesuaian lebih lanjut. Persepsi masyarakat secara umum terhadap layanan *digital* Polri cenderung positif, khususnya di kalangan generasi muda dan pengguna aktif teknologi, yang menilai bahwa layanan tersebut memudahkan urusan administratif dan mempercepat akses informasi. Meski demikian, sebagian masyarakat, terutama kelompok usia lanjut dan yang kurang terpapar teknologi, masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan *digital* kepolisian, serta ketidaksesuaian ekspektasi dengan kenyataan teknis yang kadang memunculkan persepsi negatif.

## 5. Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam proses penyusunan jurnal ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak Kepolisian Resor Metro Depok, khususnya bagian Humas, yang telah memberikan akses data, wawancara, dan informasi yang sangat berharga selama proses penelitian. Terima kasih juga kepada para informan dari masyarakat yang bersedia meluangkan waktunya untuk berdiskusi dan berbagi pengalaman terkait layanan digital Polri. Penulis juga menghaturkan apresiasi kepada dosen pembimbing, rekan

akademisi, dan seluruh pihak di lingkungan kampus yang telah memberikan masukan, kritik, serta dorongan moral yang sangat berarti dalam penyusunan karya ilmiah ini. Semoga jurnal ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan pelayanan publik digital, khususnya di lingkungan institusi kepolisian.

## 6. Daftar Pustaka

- Ardianto, E. (2012). Komunikasi massa: Suatu pengantar.
- Bungin, B. (2011). Metodologi penelitian kualitatif: Aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer.
- Creswell, J. W. (2012). Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed.
- Effendy, O. U. (2003). Ilmu, teori dan filsafat komunikasi. *Bandung: Citra Aditya Bakti*, 200.
- Indonesia, P. I. (2015). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Indonesia, P. R. (2008). Undang-undang Republik Indonesia nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.
- Ismail, M. (2023). Digital Policing; Studi Pemanfaatan Teknologi Dalam Pelaksanaan Tugas Intelijen Kepolisian untuk Mencegah Kejahatan Siber (Cybercrime). *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 17(3), 15-15. <https://doi.org/10.35879/jik.v17i3.428>.
- McNair, B. (2017). *An introduction to political communication*. Routledge.
- McQuail, D. (2011). Teori komunikasi massa.
- Moleong, L. J. (2006). A. Metode Penelitian. *Bandung: PT RemajaRosdakarya*.
- Putra, N. A., & Darwis, Y. (2024). Efektivitas Website Polres Solok Kota Sebagai Pelayanan Informasi Publik ditinjau dari Parameter

- Kehumasan. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 1(3), 357-362.  
<https://doi.org/10.62379/jiksp.v1i3.657>.
- Putri, C. E., Hamsinah, H., & Arsyilla, N. (2024). Pemanfaatan Media Sosial Instagram@divisihumaspolri Sebagai Media Iklan Layanan Masyarakat. *Jurnal Cyber PR*, 4(1), 69-81.
- Sarkosi, E. (2019). Aplikasi Go Sigap sebagai wujud peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dengan berbasis teknologi informasi. *Jurnal Sosiologi Dialektika*, 14(1), 84-94.
- Sugiyono, S. (2007). Metode Penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D. *Bandung Alfabeta*.
- Trisusilo, N., Chatra, E., & Arif, E. (2024). KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENGELOLA INFORMASI PUBLIK MELALUI MEDIA SOSIAL DI KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA BARAT. *Jurnal Bilqolam Pendidikan Islam*, 5(1), 85-106.  
<https://doi.org/10.51672/jbpi.v5i1.328>.