

Strategi Komunikasi Humas Polresta Manado Melalui Program Sibulan Dalam Meningkatkan Awareness Masyarakat

Avella Praysie Doren*, Zon Vanel

Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, Indonesia

E-Mail Penulis Pertama/Korespondensi: 602021040@students.uksw.edu

Abstract

This study aims to analyze the external communication strategies of the Manado City Police Public Relations Office through the Sibulan Program (Crackdown on Drunk Street Walkers) in building public awareness and addressing the negative impacts of alcohol consumption. The study employed a mixed-methods approach with a case study design, in which qualitative data served as the primary source and quantitative data as complementary evidence. Data were collected through observation, in-depth interviews, documentation, and questionnaires involving 60 purposively selected community respondents. Qualitative data were analyzed through data reduction, data presentation, coding, and conclusion drawing, while quantitative data were analyzed descriptively. The findings indicate that external communication strategies were implemented through digital media, humanistic face-to-face communication, partnerships with community leaders, education-oriented enforcement, media relations, and outdoor media. These communication strategies contributed to building public awareness and trust and were perceived to support greater acceptance of the program while reducing potential social resistance. Two-way communication was also facilitated through feedback mechanisms, emergency hotlines, the Community Satisfaction Survey (SKM), and forms of public appreciation. The findings indicate that the Sibulan Program was perceived not merely as a repressive measure, but also as an educational and preventive effort to maintain community safety and public order.

Keywords: Communication Strategy; External Communication; Police Public Relations; Public Awareness; Sibulan Program

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi eksternal Humas Polresta Manado melalui Program Sibulan (Sikat Pemabuk Jalanan) dalam membangun kesadaran masyarakat dan menangani dampak negatif konsumsi minuman beralkohol. Penelitian menggunakan pendekatan mixed methods dengan desain studi kasus, dengan data kualitatif sebagai sumber utama dan data kuantitatif sebagai data pendukung. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, serta kuesioner terhadap 60 responden masyarakat yang dipilih secara purposive. Data kualitatif dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, pengodean, dan penarikan kesimpulan, sedangkan data kuantitatif dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi eksternal dilaksanakan melalui media digital, komunikasi tatap muka yang humanis, kemitraan dengan tokoh masyarakat, tindakan penertiban berbasis edukasi, *media relations*, dan media luar ruang. Strategi komunikasi tersebut berkontribusi dalam membangun kesadaran dan kepercayaan masyarakat serta dipersepsikan mendukung penerimaan masyarakat terhadap program dan mengurangi potensi resistensi sosial. Komunikasi dua arah juga difasilitasi melalui mekanisme umpan balik, saluran darurat, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dan bentuk apresiasi publik. Temuan menunjukkan bahwa Program Sibulan dipersepsikan tidak semata-mata sebagai tindakan represif, tetapi juga sebagai upaya edukatif dan preventif dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi; Komunikasi Eksternal; Humas Kepolisian; Kesadaran Masyarakat; Program Sibulan

PENDAHULUAN

Peningkatan konsumsi minuman beralkohol di Indonesia, khususnya di Kota Manado, telah berkembang menjadi fenomena sosial yang tidak hanya berdampak pada kesehatan individu, tetapi juga berkaitan dengan gangguan ketertiban umum, konflik sosial, dan kriminalitas di ruang publik. Sejumlah penelitian menunjukkan adanya hubungan antara konsumsi alkohol dengan meningkatnya kekerasan, kecelakaan, dan kejahatan jalanan, terutama pada kelompok usia remaja dan dewasa muda (Arifana et al., 2024). Persoalan tersebut menjadi semakin kompleks karena konsumsi minuman beralkohol telah terintegrasi dalam budaya pergaulan dan interaksi sosial masyarakat. Ketika praktik konsumsi berlangsung di ruang publik tanpa kontrol sosial yang memadai, muncul berbagai eksternalitas negatif berupa perilaku mabuk, keresahan masyarakat, konflik, hingga tindak kriminal.

Kondisi di Kota Manado menunjukkan urgensi persoalan tersebut. Data pada wilayah hukum Polresta Manado menunjukkan bahwa sekitar 60% tindak kriminalitas dipicu oleh pengaruh minuman keras (Surya Kentana et al., 2022). Permasalahan tidak hanya muncul dalam bentuk tindak pidana yang diproses secara hukum, tetapi juga berupa gangguan ketertiban sosial seperti perilaku mabuk-mabukan di ruang publik yang menimbulkan keresahan masyarakat (Marthauli et al., 2022). Situasi tersebut menunjukkan bahwa persoalan alkohol memiliki dimensi sosial yang lebih luas sehingga penanganannya tidak cukup dilakukan melalui pendekatan represif berupa penegakan hukum. Diperlukan pendekatan preventif yang mampu membangun kesadaran masyarakat, mengurangi resistensi terhadap intervensi kepolisian, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam menjaga ketertiban lingkungan.

Dalam konteks tersebut, Hubungan Masyarakat (Humas) kepolisian memiliki posisi strategis karena komunikasi publik tidak hanya berfungsi membangun citra institusi, tetapi juga menjadi instrumen untuk membangun legitimasi, kepercayaan (*trust*), dan partisipasi masyarakat. Perspektif ini tercermin dalam program “Sibulan” (Sikat Pemabuk Jalanan) yang diinisiasi Polresta Manado sebagai respons terhadap tingginya gangguan keamanan dan kriminalitas yang berkaitan dengan konsumsi minuman beralkohol. Program tersebut mengombinasikan tindakan penertiban dengan pendekatan preventif-humanis melalui patroli dialogis dan edukasi publik (Humas Polresta Manado, 2024), serta intensifikasi patroli oleh Satuan Samapta untuk mengantisipasi potensi gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (Humas Polresta Manado, 2021). Dengan demikian, Sibulan dapat dipahami bukan hanya sebagai program pengendalian perilaku di ruang publik, tetapi juga sebagai ruang komunikasi antara kepolisian dan masyarakat.

Keberhasilan pendekatan tersebut sangat bergantung pada bagaimana strategi komunikasi eksternal dirancang dan diimplementasikan. Komunikasi yang hanya menonjolkan aspek penertiban berpotensi membentuk persepsi bahwa program Sibulan merupakan tindakan represif, sedangkan komunikasi yang informatif, persuasif, dialogis, dan humanis dapat memperkuat penerimaan serta legitimasi masyarakat terhadap program. Strategi komunikasi dengan demikian tidak hanya berperan dalam menyampaikan informasi mengenai bahaya minuman beralkohol, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme untuk mengubah cara masyarakat memaknai intervensi kepolisian, dari sekadar tindakan penegakan hukum menjadi bentuk perlindungan dan pelayanan publik.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas strategi komunikasi kepolisian maupun komunikasi publik dalam membangun kepercayaan masyarakat. Arifana et al. (2024), misalnya, menunjukkan bahwa strategi komunikasi Polresta Padangsidempuan melalui penggunaan slogan “Presisi” dapat mendukung peningkatan kepercayaan publik melalui penekanan pada pelayanan yang ramah dan humanis. Namun, penelitian tersebut lebih berfokus pada persepsi masyarakat terhadap kinerja institusi kepolisian secara makro dan belum menguraikan bagaimana strategi komunikasi diterapkan dalam suatu program operasional yang secara langsung berhadapan dengan perilaku masyarakat di ruang publik. Sementara itu, Vitadila dan Vanel (2024) menunjukkan bahwa komunikasi pemasaran terpadu dapat meningkatkan *brand awareness*, tetapi efektivitas pesan sangat dipengaruhi oleh konsistensi pelaksanaan. Temuan tersebut memperlihatkan pentingnya konsistensi strategi pesan

dan saluran komunikasi, tetapi konteksnya berada pada komunikasi pemasaran, bukan pada komunikasi eksternal institusi kepolisian dalam pengendalian masalah sosial.

Berdasarkan celah tersebut, novelty penelitian ini tidak semata-mata terletak pada objek Polresta Manado atau program Sibulan, tetapi pada upaya menjelaskan komunikasi eksternal kepolisian sebagai mekanisme transformasi pendekatan penegakan hukum dari orientasi represif menuju pendekatan preventif-humanis yang berorientasi pada perubahan perilaku masyarakat. Secara lebih spesifik, penelitian ini menawarkan perspektif bahwa efektivitas komunikasi dalam program penertiban tidak hanya ditentukan oleh penyampaian informasi, tetapi oleh integrasi antara konstruksi pesan edukatif-humanis, komunikasi dialogis dalam patroli, pemilihan saluran komunikasi, pengelolaan resistensi masyarakat, dan pembangunan kepercayaan sebagai dasar legitimasi tindakan kepolisian. Dengan demikian, kontribusi ilmiah penelitian ini adalah memperluas kajian komunikasi kepolisian dengan menempatkan strategi komunikasi eksternal sebagai bagian integral dari proses pencegahan gangguan sosial dan pembentukan perubahan perilaku masyarakat, bukan sekadar sebagai aktivitas publikasi atau pembentukan citra institusi.

Novelty tersebut selanjutnya diwujudkan melalui analisis empiris terhadap bagaimana strategi komunikasi eksternal tersebut dikonstruksi, disampaikan, diterima, dan dinegosiasikan dalam pelaksanaan program Sibulan. Penelitian ini secara khusus menghubungkan dimensi strategis komunikasi Humas dengan praktik patroli dialogis dan respons masyarakat, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses komunikasi kepolisian pada level operasional. Pendekatan ini sekaligus memberikan kontribusi praktis berupa identifikasi pola komunikasi yang dapat digunakan untuk meminimalkan persepsi represif, memperkuat legitimasi program, dan mendorong keterlibatan masyarakat dalam pencegahan gangguan keamanan dan ketertiban.

Berdasarkan *research gap* dan novelty tersebut, penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi eksternal Humas Polresta Manado dalam pelaksanaan program “Sibulan” serta perannya dalam membangun kesadaran dan perubahan perilaku masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi eksternal yang diterapkan Humas Polresta Manado dalam menyosialisasikan program Sibulan kepada masyarakat Kota Manado, mengidentifikasi bentuk integrasi pesan edukatif-humanis dalam pelaksanaan patroli dialogis, serta menganalisis tantangan dan hambatan komunikasi yang dihadapi dalam mengurangi resistensi sosial dan membangun kepercayaan publik. Melalui fokus tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian komunikasi publik dan *public relations* kepolisian, khususnya mengenai penggunaan komunikasi strategis sebagai instrumen preventif dalam menangani persoalan sosial berbasis perilaku masyarakat.

Kerangka Teori

Komunikasi Eksternal: Fungsi dan Strategi

Menurut Gandariani (2023) komunikasi eksternal adalah interaksi antara pimpinan atau organisasi dengan publik luar. Pada praktiknya, aktivitas ini umumnya dikelola oleh divisi Public Relations (PR), sementara pimpinan turun tangan langsung pada isu-isu strategis. Komunikasi eksternal memiliki dua fungsi utama:

1. Komunikasi Organisasi kepada Publik

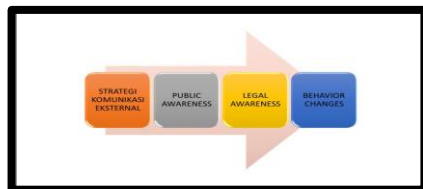
Bertujuan membangun rasa memiliki (*sense of belonging*) melalui pesan yang dirancang khusus untuk pemangku kepentingan seperti konsumen, media, pemerintah, dan komunitas. Komunikasi ini bersifat informatif dan disebarluaskan melalui kanal digital maupun media konvensional. Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi bergantung pada kecepatan respons, yang berperan vital dalam membangun kepercayaan publik.

2. Komunikasi Publik kepada Organisasi

Berfungsi sebagai umpan balik (*feedback*) atas kegiatan komunikasi yang dilakukan organisasi. Peran PR menjadi krusial dalam mengelola interaksi dua arah ini. Organisasi yang memiliki divisi komunikasi khusus terbukti lebih mampu menciptakan pemahaman bersama dan menjaga

hubungan kondusif dengan publik, yang pada akhirnya mempermudah pencapaian visi, misi, dan filosofi organisasi.

Penelitian ini merumuskan sebuah model konseptual untuk memetakan hubungan antara strategi komunikasi eksternal kepolisian dengan dinamika kesadaran serta perubahan perilaku masyarakat. Adapun alur dan bentuk dari model konseptual tersebut disajikan pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Model konseptual strategi komunikasi eksternal

Berdasarkan Gambar 1 di atas, dapat dijelaskan bahwa model konseptual penelitian ini menggambarkan alur intervensi komunikasi eksternal kepolisian dalam mendorong perubahan perilaku masyarakat secara bertahap. Implementasi Strategi Komunikasi Eksternal yang persuasif, edukatif, dan humanis melalui program "Sibulan" berperan sebagai stimulus utama untuk meningkatkan kesadaran publik (*public awareness*) mengenai dampak negatif konsumsi alkohol di ruang publik. Peningkatan *public awareness* tersebut kemudian mendorong terbentuknya kesadaran hukum (*legal awareness*), di mana masyarakat memahami dan menginternalisasi norma ketertiban umum. Pada tahap akhir, *legal awareness* berimplikasi langsung pada perubahan perilaku (*behavioral change*) yang ditunjukkan melalui penurunan angka mabuk di ruang publik, minimnya konflik sosial, serta terwujudnya kondisi Kamtibmas yang kondusif di Kota Manado.

Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat terhadap program pelayanan publik seperti 'Sibulan' merupakan tahap kognitif awal yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Menurut Notoadmojo (dalam Nasrudin, 2021) kesadaran merupakan hasil dari proses tahu yang timbul setelah individu melakukan penginderaan terhadap suatu objek. Berdasarkan konteks ini, masyarakat diharapkan tidak hanya mengetahui keberadaan program 'Sibulan', melainkan juga memahami fungsi serta manfaatnya secara konkrit bagi kebutuhan mereka.

Berdasarkan sudut pandang komunikasi organisasi, program 'Sibulan' diposisikan sebagai merek layanan yang ditujukan bagi publik eksternal. Menurut Gandariani (2023) komunikasi eksternal yang efektif memanfaatkan pengolahan pesan khusus untuk membangun *sense of belonging*. Strategi ini bermaksud membentuk *brand awareness* kemampuan masyarakat dalam mengenali dan mengingat program 'Sibulan' sebagai solusi atas permasalahan keamanan lingkungan (Keller & Swaminathan, 2019). Tingkatan *Brand Awareness* dalam Program 'Sibulan' dapat dibagi menjadi: (1) *Unaware of Program*: Masyarakat sama sekali tidak menyadari adanya 'Sibulan'; (2) *Program Recognition*: Masyarakat mampu mengenali program saat nama 'Sibulan' disebutkan; (3) *Program Recall*: Masyarakat mampu menyebutkan 'Sibulan' secara spontan saat berbicara mengenai layanan terkait; (4) *Top of Mind*: 'Sibulan' menjadi program pertama yang diingat masyarakat dalam kategori layanan tersebut (Keller & Swaminathan, 2019).

Kecepatan respons dan kejelasan informasi melalui media digital menjadi faktor kunci dalam menciptakan persepsi positif terhadap Program 'Sibulan' (Kesar, 2026). Strategi komunikasi eksternal yang memanfaatkan interaksi dua arah (seperti melalui media sosial resmi atau situs web organisasi) terbukti mampu meningkatkan jangkauan informasi secara signifikan. Gandariani (2023) menegaskan bahwa jika situasi komunikasi yang kondusif tercapai antara organisasi pengelola 'Sibulan' dan masyarakat, maka visi dan filosofi program akan lebih mudah terwujud.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed methods dengan desain studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai strategi komunikasi eksternal Polresta Manado melalui Program “Sibulan” dalam meningkatkan *public awareness* dan mendorong perubahan perilaku sosial masyarakat. Pendekatan mixed methods digunakan karena penelitian tidak hanya mengeksplorasi secara mendalam pengalaman, strategi, dan praktik komunikasi melalui data kualitatif, tetapi juga memanfaatkan data kuantitatif sebagai pendukung untuk menggambarkan kecenderungan tingkat *public awareness* dan *legal awareness* masyarakat terhadap Program Sibulan (Nasution, 2023). Desain studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada satu kasus tertentu, yaitu implementasi strategi komunikasi eksternal Humas Polresta Manado dalam Program Sibulan pada konteks sosial masyarakat Kota Manado.

Penelitian dilaksanakan selama 10 bulan. Data kualitatif diperoleh dari informan yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan berjumlah 8 orang, terdiri atas 4 aparat Polresta Manado dari unsur Humas dan Satuan Samapta sebagai pelaksana program serta 4 anggota masyarakat yang terdampak langsung oleh gangguan ketertiban yang menjadi sasaran Program Sibulan. Pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman dan pengetahuan langsung mengenai perencanaan, pelaksanaan, komunikasi, maupun penerimaan masyarakat terhadap program.

Data penelitian bersumber dari data primer dan sekunder (Sa’adah, 2022). Data primer diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam terhadap informan (Atmajaya, 2021). Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap laporan kepolisian, publikasi dan pemberitaan media, serta literatur yang relevan dengan strategi komunikasi kepolisian, *public awareness*, dan *legal awareness* (Makbul, 2021). Untuk melengkapi temuan kualitatif, penelitian juga mengumpulkan data kuantitatif melalui kuesioner yang diberikan kepada 60 responden masyarakat yang dipilih secara purposive. Kuesioner digunakan sebagai data pendukung untuk memperoleh gambaran deskriptif mengenai tingkat *public awareness* dan *legal awareness* masyarakat terhadap Program Sibulan, bukan sebagai dasar utama untuk menguji hubungan atau pengaruh antarvariabel.

Pengumpulan data dilakukan melalui empat teknik, yaitu observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan kuesioner. Data kualitatif menjadi sumber utama dalam menjelaskan bagaimana strategi komunikasi eksternal dirancang dan dilaksanakan, bentuk pesan yang digunakan, pola komunikasi dialogis dalam patroli, serta respons dan hambatan komunikasi yang muncul di masyarakat. Sementara itu, data kuantitatif digunakan secara komplementer untuk memberikan gambaran mengenai kecenderungan kesadaran masyarakat yang dapat memperkuat interpretasi terhadap temuan kualitatif.

Analisis data dilakukan dengan memisahkan tahapan analisis kualitatif dan kuantitatif, kemudian mengintegrasikan hasil keduanya pada tahap interpretasi. Analisis data kualitatif mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Zulfirman, 2022). Pada tahap pengodean, peneliti menerapkan *open coding* untuk mengidentifikasi tema awal, *axial coding* untuk menghubungkan kategori dan subkategori, serta *selective coding* untuk menentukan tema inti yang menjelaskan strategi komunikasi eksternal, *public awareness*, *legal awareness*, dan perubahan perilaku masyarakat. Reduksi data dilakukan untuk mempertajam fokus dan mengeliminasi informasi yang tidak relevan dengan tujuan penelitian (Rifa’i, 2023).

Data kuantitatif dari 60 responden dianalisis menggunakan statistik deskriptif, meliputi frekuensi, persentase, dan kecenderungan skor pada indikator *public awareness* dan *legal awareness*. Analisis ini tidak dimaksudkan untuk melakukan generalisasi statistik terhadap seluruh masyarakat Kota Manado, melainkan sebagai data pendukung (*complementary evidence*) bagi temuan kualitatif. Selanjutnya, hasil analisis kuantitatif dibandingkan dan diintegrasikan dengan temuan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh interpretasi yang lebih utuh mengenai efektivitas komunikasi eksternal Program Sibulan.

Keabsahan data kualitatif diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu dengan membandingkan informasi dari aparat kepolisian dan masyarakat serta mencocokkan hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi (Anasari et al., 2026). Integrasi antara temuan kualitatif dan data kuantitatif dilakukan pada tahap interpretasi untuk melihat kesesuaian maupun perbedaan antara strategi komunikasi yang dirancang oleh kepolisian dengan persepsi masyarakat terhadap Program Sibulan. Dengan demikian, metode mixed methods dalam penelitian ini memungkinkan strategi komunikasi eksternal Polresta Manado dianalisis secara mendalam sekaligus didukung oleh gambaran empiris mengenai *public awareness* dan *legal awareness* masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikasi Eksternal Humas Polresta Manado kepada masyarakat

1. Optimalisasi kanal Digital

Temuan lapangan menunjukkan bahwa Polresta Manado mengadopsi media sosial sebagai pilar utama strategi komunikasi eksternal dalam mensosialisasikan Program Sibulan. Strategi ini difokuskan pada pemberian edukasi dan pemahaman publik mengenai langkah-langkah preventif untuk menekan angka gangguan ketertiban akibat konsumsi minuman beralkohol di ruang publik. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Kasi Humas Polresta Manado, Iptu Agus Haryono, yang menegaskan bahwa media sosial berperan vital sebagai sarana pelayanan praktis dan pusat informasi bagi masyarakat Kota Manado dalam mengakses layanan Sibulan, seperti nukilan berikut:

“Media sosial sangatlah penting di dalam menjalankan program Sibulan itu sendiri, agar masyarakat Kota Manado bisa mendapatkan berbagai informasi atau bisa menjadi sarana pelayanan secara praktis terhadap program Sibulan ini.”

Pemanfaatan platform digital, khususnya Instagram, dipilih karena kemampuannya dalam menyajikan konten visual yang persuasif seperti dokumentasi patroli malam dan operasi penertiban (Rahman, 2023). Secara teoretis, penggunaan media sosial oleh instansi kepolisian memungkinkan terciptanya interaksi dua arah yang lebih dinamis, yang menurut (Kesar, 2026) sangat efektif dalam meningkatkan keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholder engagement*) serta memperkuat reputasi organisasi. Dengan membagikan kegiatan penyuluhan secara transparan, Polresta Manado membangun kepercayaan publik melalui kejelasan informasi dan kecepatan respons, yang merupakan faktor kunci dalam keberhasilan komunikasi eksternal di era digital (Gandariani, 2023; Tsai & Men, 2017).

Diseminasi informasi yang konsisten melalui platform digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana publikasi kegiatan operasional, melainkan juga sebagai saluran interaksi dua arah antara kepolisian dan masyarakat. Keterbukaan informasi ini meminimalisasi potensi disinformasi serta membentuk persepsi positif publik terhadap komitmen kepolisian dalam menjaga ketertiban umum. Ketika masyarakat melihat respons yang cepat dan akuntabel dari aparat, legitimasi sosial terhadap program-program penertiban seperti "Sibulan" akan menguat secara signifikan. Pada tingkat yang lebih mendalam, integrasi antara transparansi komunikasi dan keterlibatan publik ini menjadi pondasi utama dalam mentransformasi hubungan yang terkesan represif menjadi kemitraan strategis berbasis kepercayaan mutlak (*trust*). Berikut gambar yang menunjukkan sosialisasi program "Sibulan" di media sosial Instagram.



Gambar 2. Sosialisasi program 'Sibulan' di masyarakat
(Sumber: Instagram Polresta_manado)

Strategi Komunikasi Digital melalui Instagram, Website, dan YouTube

Berdasarkan Gambar 2, penggunaan Instagram oleh Polresta Manado dalam mendukung Program Sibulan tidak hanya menunjukkan pemanfaatan media sosial sebagai sarana publikasi, tetapi merupakan bagian dari strategi komunikasi eksternal yang memiliki beberapa fungsi sekaligus. Karakteristik Instagram yang visual, dinamis, dan mudah diakses memungkinkan informasi mengenai kegiatan Program Sibulan disampaikan secara cepat kepada masyarakat, khususnya kelompok pengguna media sosial yang aktif. Menurut Haikal Ibnu Hakim et al. (2024), popularitas Instagram didukung oleh karakteristik platform yang memungkinkan pengguna memperoleh informasi secara cepat melalui berbagai fitur visual dan interaktif. Dalam konteks penelitian ini, aksesibilitas tersebut menjadi tahap awal dalam membangun komunikasi publik karena masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai kegiatan kepolisian tanpa harus menunggu penyampaian melalui media konvensional.

Aksesibilitas informasi melalui Instagram kemudian memiliki implikasi terhadap transparansi aktivitas kepolisian. Publikasi mengenai patroli, edukasi bahaya minuman beralkohol, dan kegiatan Program Sibulan memberikan gambaran konkret mengenai tindakan yang dilakukan oleh aparat. Informasi yang disajikan secara terbuka memungkinkan masyarakat mengetahui bahwa kegiatan Sibulan tidak semata-mata berorientasi pada penertiban, tetapi juga mencakup upaya edukasi dan pencegahan. Kondisi tersebut penting karena pemahaman masyarakat terhadap tujuan program dapat memengaruhi cara mereka memaknai tindakan kepolisian. Semakin jelas informasi mengenai alasan, bentuk, dan tujuan pelaksanaan program, semakin besar peluang masyarakat memahami tindakan tersebut sebagai bagian dari pelayanan dan perlindungan masyarakat, bukan sekadar tindakan represif.

Mekanisme komunikasi tersebut diperkuat melalui fitur interaktif Instagram, seperti kolom komentar, *Instagram Stories*, dan *live streaming*, yang memungkinkan masyarakat memberikan tanggapan dan memperoleh respons secara lebih langsung (Gandariani, 2023; Haikal Ibnu Hakim et al., 2024). Fitur tersebut membuat komunikasi antara kepolisian dan masyarakat tidak berhenti pada penyampaian informasi satu arah. Masyarakat memiliki ruang untuk menyampaikan pertanyaan, tanggapan, maupun respons terhadap informasi yang diberikan. Keberadaan ruang interaksi tersebut dapat membentuk persepsi bahwa institusi kepolisian terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kontribusi Instagram terhadap kepercayaan publik tidak hanya terletak pada banyaknya informasi yang disampaikan, tetapi pada kemampuan

platform tersebut menyediakan akses sekaligus ruang interaksi yang memungkinkan terbentuknya hubungan komunikasi yang lebih dialogis.

Temuan tersebut juga menunjukkan bahwa komunikasi digital memiliki fungsi dalam membangun legitimasi Program Sibulan. Program yang berkaitan dengan penertiban perilaku masyarakat memiliki potensi untuk dipersepsikan sebagai tindakan represif apabila informasi yang diberikan hanya menonjolkan aspek penindakan. Sebaliknya, ketika dokumentasi penertiban disertai informasi edukatif mengenai bahaya minuman beralkohol dan tujuan menjaga keamanan lingkungan, masyarakat memperoleh konteks yang lebih lengkap mengenai alasan pelaksanaan program. Dalam kondisi tersebut, komunikasi berperan dalam membentuk pemaknaan baru terhadap Program Sibulan sebagai upaya perlindungan dan pencegahan, bukan hanya sebagai tindakan penegakan hukum. Hal ini memperlihatkan bahwa strategi komunikasi eksternal berfungsi bukan sekadar menyebarkan informasi, tetapi juga memengaruhi cara masyarakat memahami dan menerima tindakan kepolisian.

Sebagai pelengkap komunikasi melalui Instagram, Polresta Manado mengelola website resmi Tribra Polresta Manado sebagai kanal informasi yang memiliki karakter lebih formal. Jika Instagram memberikan kemudahan akses dan ruang interaksi secara cepat, website menyediakan informasi yang lebih terstruktur dan dapat menjadi sumber rujukan resmi bagi masyarakat. Melalui website, masyarakat dapat mengakses berita kegiatan, laporan operasional, serta dokumentasi Program Sibulan secara lebih lengkap. Struktur informasi yang mencakup judul, waktu dan lokasi kegiatan, narasi, serta dokumentasi visual memungkinkan masyarakat memperoleh konteks yang lebih menyeluruh mengenai suatu kegiatan kepolisian. Dalam komunikasi eksternal, karakter tersebut memperkuat kredibilitas informasi karena masyarakat memiliki sumber resmi yang dapat digunakan untuk memeriksa dan memahami informasi yang sebelumnya diperoleh melalui media sosial.

Perbedaan karakter antara Instagram dan website menunjukkan adanya pembagian fungsi dalam strategi komunikasi digital Polresta Manado. Instagram lebih sesuai digunakan untuk menarik perhatian, menyebarkan informasi secara cepat, dan membuka ruang interaksi, sedangkan website berperan memperkuat kedalaman informasi dan kredibilitas institusi. Dengan demikian, kedua platform tersebut tidak digunakan secara terpisah, tetapi saling melengkapi dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Informasi yang pertama kali menarik perhatian melalui media sosial dapat memperoleh penjelasan yang lebih lengkap melalui website resmi. Pola komunikasi semacam ini memperkuat transparansi karena masyarakat tidak hanya menerima pesan singkat, tetapi juga memperoleh sumber informasi formal yang dapat dijadikan rujukan.

Website juga memiliki fungsi penting sebagai arsip digital yang mendukung akuntabilitas institusi. Informasi mengenai kegiatan kepolisian yang terdokumentasi secara digital memungkinkan masyarakat menelusuri kembali aktivitas yang telah dilaksanakan. Kesar (2026) menjelaskan bahwa penyediaan informasi yang transparan dan terstruktur melalui platform digital dapat meningkatkan keterlibatan pemangku kepentingan sekaligus menunjukkan tanggung jawab organisasi kepada publik. Dalam konteks Program Sibulan, keberadaan arsip digital memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melihat kesinambungan pelaksanaan program dari waktu ke waktu. Dengan demikian, website tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi aktual, tetapi juga sebagai instrumen dokumentasi yang memperkuat transparansi dan akuntabilitas kepolisian.

Data analitik menunjukkan bahwa website resmi Polresta Manado menerima rata-rata 150–300 pengunjung unik setiap hari, sedangkan jaringan situs resmi pada tingkat Mabes Polri memiliki trafik sekitar 800–1.200 pengunjung per hari. Jumlah kunjungan cenderung mengalami peningkatan ketika terdapat agenda strategis institusi, seperti operasi kepolisian, peristiwa penting, maupun periode rekrutmen anggota Polri. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap informasi resmi bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh relevansi suatu peristiwa. Ketika suatu kegiatan memiliki dampak langsung terhadap masyarakat, kebutuhan

terhadap informasi yang aktual dan dapat dipercaya juga meningkat. Oleh karena itu, pengelolaan website yang responsif terhadap perkembangan kegiatan menjadi bagian penting dalam mempertahankan relevansi komunikasi eksternal.

Manajemen konten website Polresta Manado juga menunjukkan pola pembaruan yang menyesuaikan intensitas kegiatan institusi. Pada periode rutin, berita diperbarui sekitar satu hingga dua kali dalam seminggu, sedangkan ketika terdapat kegiatan intensif, seperti peringatan Hari Bhayangkara atau penanganan kasus menonjol, pembaruan dapat dilakukan setiap hari atau dua hari sekali. Pola tersebut menunjukkan bahwa aktualitas informasi menjadi bagian dari strategi mempertahankan perhatian publik. Kesar (2026) menempatkan kejelasan dan kecepatan pembaruan informasi sebagai salah satu aspek penting dalam membangun keterlibatan pemangku kepentingan secara digital. Dalam konteks penelitian ini, konsistensi pembaruan membantu memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi yang relevan dengan perkembangan pelaksanaan tugas kepolisian.

Selain media berbasis teks dan gambar, Polresta Manado mengintegrasikan YouTube melalui kanal resmi "Bacarita Resta Manado". Penggunaan YouTube memperluas strategi komunikasi eksternal melalui penyampaian pesan dalam format audio-visual yang memungkinkan informasi disampaikan dengan konteks yang lebih panjang. Kanal tersebut digunakan untuk mendistribusikan konferensi pers, dokumentasi patroli, serta sosialisasi mengenai bahaya minuman beralkohol. Haikal Ibnu Hakim et al. (2024) menunjukkan bahwa media berbasis video memiliki kemampuan menjangkau audiens secara luas dan menyampaikan informasi dengan cara yang lebih mudah dipahami. Karakteristik tersebut membuat YouTube memiliki fungsi yang berbeda dari Instagram maupun website.

Dalam Program Sibulan, kekuatan komunikasi melalui YouTube terletak pada kemampuannya memperlihatkan secara visual bagaimana program dilaksanakan. Dokumentasi patroli dan kegiatan sosialisasi memungkinkan masyarakat tidak hanya mengetahui bahwa suatu kegiatan telah dilakukan, tetapi juga melihat bentuk interaksi antara aparat dengan masyarakat. Ketika tindakan penertiban ditampilkan bersamaan dengan kegiatan edukasi dan pendekatan humanis, masyarakat memperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai tujuan program. Visualisasi tersebut dapat memperkuat persepsi bahwa kepolisian tidak hanya melakukan penindakan, tetapi juga berupaya memberikan edukasi dan membangun hubungan dengan masyarakat. Dengan demikian, YouTube berfungsi sebagai media yang membantu memberikan konteks dan bukti visual terhadap pelaksanaan Program Sibulan.

Penggunaan ketiga platform tersebut memperlihatkan bahwa strategi komunikasi eksternal Polresta Manado dibangun melalui pembagian fungsi yang saling melengkapi. Instagram memberikan kemudahan akses sekaligus ruang interaksi, website memperkuat kredibilitas melalui informasi formal dan terdokumentasi, sedangkan YouTube memperdalam pemahaman publik melalui penyajian audio-visual. Integrasi ketiga media tersebut memungkinkan informasi mengenai Program Sibulan tidak hanya tersebar secara luas, tetapi juga memperoleh konteks, dokumentasi, dan ruang umpan balik. Kondisi ini penting dalam membangun komunikasi kepolisian yang lebih terbuka karena masyarakat dapat memperoleh informasi melalui berbagai bentuk media sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dengan demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital dalam Program Sibulan tidak dapat dinilai hanya berdasarkan frekuensi publikasi atau keberadaan berbagai platform media. Hal yang lebih penting adalah bagaimana setiap platform digunakan sesuai karakteristik komunikasinya untuk membangun pemahaman, transparansi, interaksi, dan kredibilitas. Instagram membantu membuka akses dan hubungan interaktif dengan masyarakat, website memberikan dasar informasi yang lebih formal dan dapat ditelusuri, sementara YouTube memberikan pengalaman visual yang membantu masyarakat memahami pelaksanaan program secara lebih konkret. Integrasi fungsi tersebut mendukung terbentuknya komunikasi yang lebih

dialogis dan transparan serta berpotensi memperkuat penerimaan masyarakat terhadap Program Sibulan.

2. Komunikasi Humanis dalam Program 'Sibulan'

Polresta Manado menerapkan strategi komunikasi eksternal berbasis pendekatan interpersonal melalui program "Jumat Bacarita". Kegiatan rutin mingguan ini melibatkan kunjungan langsung petugas ke berbagai lingkungan untuk menyelenggarakan forum dialog terbuka bersama warga. Melalui platform ini, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi, kekhawatiran, maupun permasalahan keamanan yang terjadi di wilayah mereka. Strategi ini secara khusus bertujuan untuk membangun kedekatan emosional, memperkuat kepercayaan publik (*public trust*), serta menyerap input masyarakat guna optimalisasi Program Sibulan dan penciptaan lingkungan yang kondusif.

Kegiatan "Jumat Bacarita" merepresentasikan komitmen Polresta Manado dalam menjaga stabilitas keamanan melalui mekanisme deteksi dini terhadap potensi konflik sosial. Secara teoretis, pendekatan tatap muka ini merupakan bentuk komunikasi dua arah yang sangat efektif dalam memperkuat sinergi antara aparat penegak hukum dan warga. Menurut Gandariani (2023) komunikasi eksternal yang melibatkan interaksi langsung terbukti mampu menciptakan pemahaman bersama dan rasa memiliki *sense of belonging* di kalangan publik eksternal. Sinergi yang terbangun melalui dialog humanis ini menjadi faktor determinan bagi keberhasilan program-program kepolisian dalam mewujudkan ketertiban sosial yang berkelanjutan (Kesar, 2026). Hal ini tertuang dalam nukilan wawancara Kasi Humas Iptu Agus Haryono berikut:

"Jadi ada beberapa kegiatan yang dilaksanakann oleh Polresta Manado seperti kegiatan "Jumat Bacarita" yang dimana kegiatan ini berkumpul dengan komunitas-komunitas masyarakat berdasarkan tingkat lingkungan, kelurahan, maupun komunitas-komunitas tertentu. Seperti media jurnalistik, ada juga tokoh agama dan tokoh-tokoh masyarakat. Polresta Manado menyampaikan beberapa pesan bahwa Program Sibulan bertujuan untuk mengurangi pemabuk jalanan karena, dapat diketahui bahwa budaya orang Manado adalah orang yang suka berpesta, identik dengan Captikus, dll. Dengan kegiatan ini kita berupaya dalam memberikan pesan kepada masyarakat agar, bisa mengurangi minuman beralkohol agar tidak terjadinya kekacauan."

Polresta Manado secara konsisten mengimplementasikan kegiatan "Jumat Bacarita" sebagai pilar utama strategi komunikasi eksternal yang berbasis pada pendekatan kemitraan antara kepolisian dan masyarakat. Forum ini diselenggarakan setiap pekan di berbagai titik komunitas dengan melibatkan elemen strategis, termasuk tokoh agama, tokoh pemuda, perwakilan warga, serta media lokal. Secara fungsional, forum ini tidak hanya menjadi kanal diseminasi informasi terkait Program 'Sibulan' (Sikat Pemabuk Jalanan), tetapi juga berfungsi sebagai ruang dialog interaktif yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi dan keluhan terkait stabilitas keamanan di lingkungan mereka (Gandariani, 2023)

Implementasi "Jumat Bacarita" mencerminkan transisi menuju model komunikasi yang lebih humanis dan partisipatif. Pesan mengenai risiko konsumsi minuman keras dan potensi gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) disampaikan melalui teknik komunikasi persuasif yang bertujuan membangun kesadaran kolektif. Dokumentasi pada 4 Oktober 2024 (lihat Gambar 4) menunjukkan tingkat partisipasi aktif warga yang signifikan, yang mengindikasikan efektivitas dialog tatap muka dalam memperkuat kepercayaan publik (*public trust*). Menurut Kesar (2026) keterlibatan langsung pemangku kepentingan dalam forum terbuka seperti ini sangat krusial untuk membangun reputasi organisasi yang transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Firmansyah et al., 2025; Tsai & Men, 2017)



Gambar 3. Kegiatan Jumat Bacarita yang berlangsung di halaman Polresta

Berdasarkan Gambar 3 menunjukkan implementasi kegiatan "Jumat Bacarita" oleh Polresta Manado membuktikan bahwa pendekatan komunikasi langsung efektif dalam memitigasi dampak negatif minuman keras, seperti kriminalitas dan kecelakaan jalanan. Melalui dialog interaktif, masyarakat tidak hanya memahami tanggung jawab kolektif dalam menjaga keamanan, tetapi juga membangun kepercayaan terhadap institusi kepolisian (*public trust*). Pola ini memungkinkan deteksi dini permasalahan sosial sehingga langkah preventif dapat dilakukan secara tepat sasaran. Strategi ini selaras dengan prinsip komunikasi organisasi yang menekankan bahwa transparansi dan kolaborasi antara pimpinan organisasi dengan publik luar adalah kunci keberhasilan pencapaian visi dan misi (Gandariani, 2023).

Strategi penyampaian pesan yang humanis, empatik, dan persuasif menjadi instrumen utama dalam mengurangi resistensi masyarakat. Pendekatan yang menekankan nilai keselamatan keluarga dan harmoni komunitas (seperti memberikan arahan santun kepada warga yang mabuk) lebih efektif mendorong internalisasi nilai baru dibandingkan pendekatan represif-koersif. Secara teoretis, strategi komunikasi yang humanis mampu menurunkan defensivitas audiens dan meningkatkan partisipasi sukarela (Tsai & Men, 2017). Dokumentasi digital melalui video edukatif di kanal YouTube "Bacarita Resta Manado" memperkuat narasi ini, sekaligus memperluas jangkauan kampanye peningkatan kesadaran (*awareness raising campaign*) hingga ke lingkungan sekolah dan rumah ibadah.

Keberlanjutan Program Sibulan didukung oleh sistem evaluasi dan mekanisme umpan balik yang sistematis. Polresta Manado memanfaatkan data engagement media sosial, notulensi forum, dan laporan operasi sebagai basis perbaikan taktis (*evidence-based policy*). Siklus evaluasi ini menunjukkan adanya pembelajaran organisasi yang responsif terhadap dinamika lapangan. Sebagaimana dijelaskan oleh Kesar (2026) integrasi antara perencanaan matang, hubungan media yang kuat, dan mekanisme evaluasi berkelanjutan merupakan siklus esensial bagi organisasi publik untuk menjaga reputasi dan keterlibatan pemangku kepentingan secara jangka panjang.

3. Sinergi Kemitraan Lintas Sektor dalam Komunikasi Eksternal

Polresta Manado mengimplementasikan kemitraan lintas sektor sebagai strategi komunikatif untuk mengeskalasi kesadaran masyarakat (*public awareness*) terhadap Program 'Sibulan'. Kemitraan strategis ini melibatkan Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, tokoh agama, tokoh masyarakat, serta organisasi kepemudaan. Pelibatan pemangku kepentingan eksternal ini tidak bersifat simbolis, melainkan terstruktur melalui agenda kolaboratif, seperti forum "Jumat Bacarita" dan mekanisme rujukan layanan bagi warga yang memerlukan penanganan sosial maupun medis.

Keterlibatan tokoh masyarakat dan instansi terkait berfungsi sebagai validator informasi yang meningkatkan kredibilitas pesan program dalam bingkai nilai-nilai lokal. bahwa komunikasi eksternal yang menggabungkan interaksi dua arah dan kolaborasi lintas pihak terbukti mampu memperluas jangkauan serta keberhasilan komunikasi organisasi secara signifikan. Strategi ini menciptakan ekosistem komunikasi yang partisipatif, di mana pesan keamanan dan ketertiban masyarakat (*kamtibmas*) tidak hanya datang dari kepolisian, tetapi didukung oleh otoritas sosial

yang diakui publik, sehingga memperkuat internalisasi pesan di tingkat akar rumput (Kesar, 2026; Tsai & Men, 2017).

Upaya Polresta Manado dalam melibatkan tokoh agama dan komunitas lokal mencerminkan strategi komunikasi eksternal yang sengaja dirancang untuk merangkul pemangku kepentingan (*stakeholders*) strategis dalam mendukung program institusi. Hal ini selaras dengan pernyataan Kasi Humas Polresta Manado, Iptu Agus Haryono, yang menegaskan urgensi kolaborasi tersebut dalam memperkuat legitimasi program di mata publik, seperti dalam nukilan wawancara berikut:

“Kami di Polresta Manado selalu berusaha melibatkan tokoh-tokoh masyarakat, tokoh agama, serta komunitas lokal dalam setiap kegiatan yang kami lakukan. Misalnya saat mengadakan sosialisasi kamtibmas atau kegiatan Jumat Bacarita, kami undang para pemuka agama, kepala lingkungan, serta perwakilan organisasi masyarakat. Tujuannya agar kegiatan ini tidak hanya menjadi kegiatan formal dari kepolisian, tetapi juga menjadi wadah komunikasi dua arah antara polisi dan masyarakat. Dengan cara ini, kami bisa mendengar langsung aspirasi dan masukan dari warga, sekaligus memperkuat kerja sama dalam menjaga keamanan lingkungan”.

Keterlibatan aktor-aktor sosial ini berfungsi untuk membangun jembatan komunikasi yang lebih kredibel, di mana pesan-pesan kepolisian dapat diterima dengan lebih baik melalui pengaruh tokoh-tokoh masyarakat (Gandariani, 2023). Strategi kolaboratif ini terbukti mampu meningkatkan jangkauan serta keberhasilan komunikasi organisasi secara signifikan karena pesan tidak lagi bersifat searah, melainkan berbasis pada kemitraan partisipatif.

Menurut Kesar (2026) sinergi antara organisasi publik dengan berbagai pihak eksternal merupakan faktor kunci dalam menciptakan persepsi positif dan meningkatkan kepercayaan publik secara berkelanjutan (Tsai & Men, 2017).

4. Komunikasi Berbasis Tindakan (*Action-Based Communication*) dalam Penegakan Hukum

Polresta Manado menerapkan strategi komunikasi berbasis tindakan (*action-based communication*) melalui operasi penertiban, termasuk razia minuman keras (miras) ilegal dan penyitaan barang bukti, sebagai manifestasi nyata komitmen institusi. Publikasi penyitaan 541,6 liter miras menjadi pesan simbolik yang memperkuat kredibilitas dan akuntabilitas komunikasi eksternal Polresta Manado melalui bukti konsistensi tindakan di lapangan (Gambar 4). Langkah ini diperkuat dengan kepastian proses hukum melalui sidang tindak pidana ringan (tipiring) bagi para pelanggar, yang secara strategis menciptakan efek jera sekaligus memperkuat persepsi publik terhadap konsistensi kebijakan organisasi. Penegakan hukum yang tegas dan terukur ini menunjukkan bahwa upaya pencegahan yang dilakukan kepolisian tidak berhenti pada tataran imbauan moral semata, melainkan didukung oleh kepastian sanksi hukum yang mengikat. Integrasi antara pendekatan edukatif dan ketegangan sanksi yuridis ini sangat krusial dalam membangun kredibilitas institusi, sehingga masyarakat melihat adanya keselarasan antara wacana komunikasi publik yang digaungkan dengan tindakan operasional nyata di lapangan.

**Operasi Miras Ilegal, Polresta Manado
Sita 541,6 Liter Cap Tikus**

Pikiran Rakyat BMR - 28 Apr 2025, 15:11 WIB

Penulis: Angga Rasid
Editor: Tim Pikiran Rakyat BMR



Gambar 4. Bukti sitaan sepanjang minggu keempat bulan April 2025

Berdasarkan Gambar 4 tentang sitaan sepanjang minggu keempat, tindakan operasional seperti razia berfungsi sebagai pesan berwujud (*tangible message*) yang mendukung kredibilitas humas, sesuai dengan prinsip bahwa tindakan nyata memberikan dampak lebih kuat dibandingkan kata-kata semata (*action speaks louder than words*). Menurut Gandariani (2023) efektivitas komunikasi eksternal sangat bergantung pada keselarasan antara informasi yang disampaikan pimpinan dengan kinerja operasional yang dapat diobservasi oleh publik. Sinergi antara tindakan lapangan dan publikasi hasil operasi ini terbukti mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mempertegas akuntabilitas institusi dalam menjaga ketertiban sosial (Kesar, 2026; Tsai & Men, 2017).

5. Pemanfaatan Media Relations dan Konvergensi Informasi

Polresta Manado menerapkan strategi hubungan media (*media relations*) dan konvergensi pemberitaan yang sistematis untuk memperkuat diseminasi Program 'Sibulan'. Melalui inisiasi konferensi pers, pemberian akses dokumentasi kepada media lokal, serta pemanfaatan portal berita resmi, kepolisian menciptakan mekanisme publikasi berlapis. Proses ini diawali dengan publikasi melalui kanal internal institusi (situs web dan media sosial humas) yang kemudian diamplifikasi oleh media massa lokal. Strategi konvergensi ini memastikan informasi mengenai penegakan hukum dan edukasi bahaya miras menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam.

Integrasi berbagai saluran komunikasi ini berfungsi untuk membangun otoritas informasi dan meningkatkan kredibilitas organisasi di mata publik. Menurut Gandariani (2023) efektivitas komunikasi eksternal sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengelola hubungan dengan media guna menciptakan narasi yang konsisten dan terverifikasi. Sinergi antara konten mandiri dan liputan media eksternal terbukti mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat serta memperkuat posisi organisasi sebagai sumber informasi yang transparan dan akuntabel (Kesar, 2026; Tsai & Men, 2017).

Tujuan komunikasi eksternal Polresta Manado adalah untuk mengeratkan hubungan dengan publik eksternal dalam rangka pembentukan opini publik yang positif seperti yang dikatakan oleh Iptu Agus Haryono selaku Kasi Humas Polresta Manado bahwa:

"Melalui komunikasi yang terbuka dan transparan, kami berharap dapat membentuk opini publik yang positif terhadap kinerja kepolisian. Kami menyadari bahwa kepercayaan publik adalah modal utama dalam pelaksanaan tugas kepolisian, sehingga setiap informasi yang kami sampaikan harus jelas, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan."

Implementasi dari penggunaan berbagai media platform oleh Polresta Manado untuk menjangkau publik eksternal, memiliki dampak positif pada peningkatan citra positif dari upaya pengurangan tingkat kriminalitas terhadap miras. Keberhasilan institusi kepolisian dalam

melayani masyarakat tidak hanya dapat diukur dari kinerjanya, tetapi juga dari kemampuannya dalam mendengar dan menanggapi aspirasi masyarakat. Polresta Manado sebagai garda terdepan keamanan di Sulawesi Utara, tentunya memiliki tanggung jawab besar dalam mendengar serta menanggapi seluruh aspirasi dan keluhan masyarakat.

Adapun media yang berhubungan dengan Polresta Manado antara lain sejumlah media massa lokal dan nasional yang bekerja sama dalam menyebarkan informasi terkait kegiatan kepolisian. Di antaranya media Manado Post, Tribun Manado, Kompas TV Manado, Sulutdaily, DetikSulut, dan RRI Manado. Media-media tersebut berperan penting dalam membantu Polresta Manado menyebarluaskan berbagai kegiatan seperti operasi keamanan, sosialisasi program kepolisian, imbauan masyarakat, hingga klarifikasi terhadap isu-isu yang berkembang di publik. Kapolresta Manado, Kombes Pol Irham Halid, menekankan pentingnya sinergitas dan hubungan yang baik dengan media dalam nukilan berikut:

“Media memiliki peran strategis dalam menyampaikan informasi yang akurat dan membangun kepercayaan terhadap masyarakat kepolisian. Oleh karena itu, kami mengadakan komunikasi yang intensif dan terbuka dengan awak media untuk memastikan pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik”

Bentuk media relations Polresta Manado dengan media lokal dan nasional diwujudkan dalam bentuk pemberitaan akan kegiatan-kegiatan implementasi program ‘Sibulan’ khususnya dan program-program Polresta Manado lainnya.

6. Penggunaan Media Luar Ruang Sebagai Penguat Strategis

Strategi komunikasi eksternal lainnya adalah penggunaan media luar seperti baliho dan spanduk untuk mengkampanyekan program Sibulan ke masyarakat. Hal ini sejalan dengan bukti wawancara dengan Ibu Agus Haryono yang menyebutkan bahwa, *“Kami juga memasang baliho dan spanduk di titik-titik strategis agar masyarakat lebih mengenal program Sibulan dan memahami manfaatnya.”*

Pemanfaatan media luar ruang (*out-of-home media*), seperti baliho dan spanduk, berfungsi strategis untuk memperluas jangkauan informasi melalui pesan visual yang sederhana namun persuasif. Pendekatan ini bertujuan untuk mengonstruksi kesadaran (*awareness*) publik serta membangun citra positif terhadap program institusi, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Media luar ruang dinilai efektif karena mampu menjangkau khalayak luas secara berkelanjutan dengan biaya yang relatif terjangkau serta menampilkan pesan yang mudah diingat (*memorable*) bagi pengguna jalan dan warga sekitar.

Selain itu, media fisik ini berperan krusial sebagai pengingat visual (*visual reminder*) yang mengamplifikasi pesan-pesan komunikasi yang sebelumnya telah disampaikan melalui kanal digital atau kegiatan tatap muka. Menurut Gandariani (2023), integrasi berbagai saluran komunikasi eksternal sangat penting untuk menciptakan konsistensi pesan organisasi. Secara teoretis, paparan informasi yang berulang melalui media luar ruang mampu memperkuat retensi informasi dalam ingatan publik, yang merupakan faktor kunci dalam keberhasilan kampanye perubahan perilaku dan peningkatan kepatuhan sosial (Kesar, 2026). Penggunaan instrumen ini merupakan upaya institusi dalam memperkuat desiminasi informasi dan menanamkan kesadaran kolektif masyarakat terhadap urgensi keamanan lingkungan serta pentingnya verifikasi informasi (Gandariani, 2023).

Visualisasi yang mencolok secara teoretis berfungsi untuk menarik perhatian publik (*attention-grabbing*) di tengah kepadatan informasi di ruang terbuka. Menurut Li dan Li (2022), penggunaan media fisik yang memiliki tingkat visibilitas tinggi efektif dalam menciptakan persepsi positif dan meningkatkan kepercayaan publik karena memberikan kehadiran institusional yang nyata di tengah masyarakat. Selain itu, integrasi desain yang estetis dengan pesan yang jelas mendukung efektivitas komunikasi eksternal dalam memengaruhi sikap dan perilaku publik,

menjadikannya elemen penting dalam keberhasilan kampanye perubahan perilaku di level lokal (Firmansyah et al., 2025; Tsai & Men, 2017).

Strategi Komunikasi Eksternal Humas Polresta Manado kepada Polresta Manado

1. Mekanisme Umpan Balik dan Partisipasi Publik melalui Saluran Darurat

Strategi komunikasi eksternal dua arah antara masyarakat dan Polresta Manado diwujudkan melalui sistem pelaporan dan aduan publik yang terintegrasi. Masyarakat dapat mengakses layanan melalui Call Center 112 milik Pemerintah Kota Manado serta layanan darurat 110 yang dikelola langsung oleh Polresta Manado. Kedua kanal tersebut berfungsi sebagai sarana komunikasi strategis yang memfasilitasi partisipasi aktif warga dalam upaya menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) secara *real-time*. Pernyataan ini diperkuat oleh nukilan wawancara berikut:

“Kami menyediakan dua sarana alternatif seperti call center bagi masyarakat untuk melaporkan kejadian atau memberikan informasi, yaitu melalui Hotline Layanan 110 dan Direct Message media sosial resmi Polresta Manado seperti Instagram dan Facebook. Keduanya kami pantau setiap hari oleh petugas Humas dan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Melalui saluran tersebut, masyarakat bisa melaporkan hal-hal yang berpotensi mengganggu keamanan atau ketertiban secara cepat dan mudah.” (Iptu Agus Haryono)

Secara teoretis, penyediaan akses komunikasi yang responsif meningkatkan rasa aman dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Menurut (Kristianto, 2023), kecepatan respons dalam menangani laporan melalui sistem informasi terpadu merupakan faktor determinan dalam menciptakan persepsi positif dan menjaga reputasi organisasi publik di mata pemangku kepentingan.

Mekanisme pelaporan masyarakat melalui kanal resmi seperti Call Center 112 dan 110 merupakan bagian integral dari strategi komunikasi eksternal Polresta Manado yang berfungsi sebagai jembatan antara publik dan aparat penegak hukum. Melalui penguatan responsivitas terhadap aduan masyarakat, Polresta Manado berupaya memperkuat kepercayaan publik (*public trust*) serta mengoptimalkan efektivitas Program Sibulan dalam memitigasi gangguan ketertiban akibat konsumsi minuman keras (Kristianto, 2023).

Implementasi Program Sibulan (Sikat Pemabuk Jalanan) mencerminkan sinergi strategis antara kepolisian dan masyarakat melalui pendekatan Pemolisian Masyarakat (Community Policing). Pola hubungan ini melibatkan partisipasi aktif warga dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah keamanan lokal secara kolaboratif (Rifa'i, 2023). Dalam pelaksanaannya, petugas tidak hanya melakukan penindakan berupa penyitaan barang bukti, tetapi juga mengedepankan upaya pre-emptif melalui edukasi hukum terkait bahaya peredaran miras ilegal. Strategi ini bertujuan membangun kesadaran hukum (*legal awareness*) kolektif agar masyarakat secara sukarela menghindari keterlibatan dalam produksi maupun distribusi minuman keras tanpa izin demi kemaslahatan bersama (Elokpere & Silo, 2024; Sapela et al., 2025).

2. Evaluasi Layanan Publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Polresta Manado mengimplementasikan strategi komunikasi eksternal berbasis evaluasi melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara kontinu di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Survei ini mengintegrasikan data kuantitatif dan kualitatif setiap hari untuk mengukur persepsi publik terhadap kualitas pelayanan, khususnya dalam prosedur pembuatan laporan pengaduan. Pernyataan ini didukung dengan bukti wawancara berikut:

“Kami di Polresta Manado sangat terbuka terhadap setiap bentuk umpan balik dari masyarakat. Setiap laporan, saran, maupun kritik yang masuk melalui kanal resmi seperti media sosial, website, atau secara langsung di ruang pelayanan, selalu kami

tindak lanjuti. Umpan balik tersebut menjadi bahan evaluasi penting bagi kami untuk memperbaiki sistem kerja, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memastikan bahwa layanan kepolisian benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.” (Iptu Agus Haryono)

Hasil survei berfungsi sebagai indikator objektivitas masyarakat terhadap kinerja aparatur penyelenggara pelayanan publik (Mustamin et al., 2025). Keterlibatan masyarakat secara aktif dalam proses evaluasi ini memungkinkan Polresta Manado memperoleh umpan balik (*feedback*) strategis guna melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Inisiatif tersebut merepresentasikan komitmen institusi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta memastikan standar pelayanan tetap relevan dengan ekspektasi masyarakat (Tampubolon, 2026). Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan akuntabilitas kinerja, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap profesionalisme Polri dalam memberikan perlindungan dan pengayoman (Kristianto, 2023; Rahman, 2023).

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Polresta Manado merupakan bagian dari strategi komunikasi eksternal yang berorientasi pada transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan kepolisian. Kegiatan ini tidak hanya berfungsi sebagai instrumen evaluasi terhadap kualitas pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), tetapi juga sebagai sarana membangun dialog konstruktif antara aparat penegak hukum dan masyarakat. Survei dilakukan secara langsung di lingkungan Polresta Manado dengan melibatkan masyarakat yang datang untuk membuat laporan, mengurus administrasi, atau mengakses layanan kepolisian lainnya.

Implementasi survei ini mengintegrasikan metode kuantitatif melalui instrumen kuesioner terstruktur dan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam guna mengeksplorasi persepsi, ekspektasi, serta tingkat kepuasan publik secara komprehensif. Data yang terhimpun dianalisis secara periodik berdasarkan indikator pelayanan esensial, mencakup aspek responsivitas (kecepatan), kompetensi perilaku (keramahan), transparansi alur (kejelasan prosedur), serta profesionalisme aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan (Mustamin et al., 2025). Berikut ini adalah hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Polresta Manado:



Gambar 5. Indeks Hasil Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Gambar 5 menunjukkan bahwa data visual tersebut mengindikasikan adanya eskalasi kepuasan publik sebagai dampak dari kebijakan proaktif Polresta Manado dalam menginisiasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara spesifik pada unit pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Langkah strategis ini merupakan manifestasi dari prinsip keterbukaan informasi serta komitmen institusi dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel (Mustamin et al., 2025; Tampubolon, 2026). Evaluasi rutin ini memungkinkan organisasi untuk menyelaraskan standar operasional prosedur (SOP) dengan ekspektasi masyarakat guna memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik (*public trust*) terhadap kinerja kepolisian (Rahman F & Setiawan A, 2023). Hal ini sejalan dengan bukti wawancara berikut:

“Dengan melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses survei, Polresta Manado berharap dapat mendapatkan umpan balik yang berharga untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan layanan. Inisiatif ini menjadi bukti nyata dari komitmen

Polresta Manado untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat setempat.” (Iptu Agus Haryono).

3. Apresiasi Masyarakat Kepada Polresta Manado Sebagai Bentuk Keterlibatan Masyarakat

Apresiasi publik terhadap kinerja Polresta Manado merupakan indikator empiris keberhasilan strategi komunikasi eksternal yang diimplementasikan secara konsisten dan transparan. Peningkatan sentimen positif di ruang publik mencerminkan terbentuknya keterlibatan aktif masyarakat (*active public engagement*) yang bermanifestasi dalam bentuk dukungan dan kepercayaan kolektif. Dukungan ini berfungsi sebagai modal sosial (*social capital*) yang vital untuk menjaga stabilitas keamanan wilayah melalui mekanisme pemolisian yang partisipatif. Hal ini dibuktikan dengan tangkapan layar pada media sosial YouTube Polresta Manado berikut:



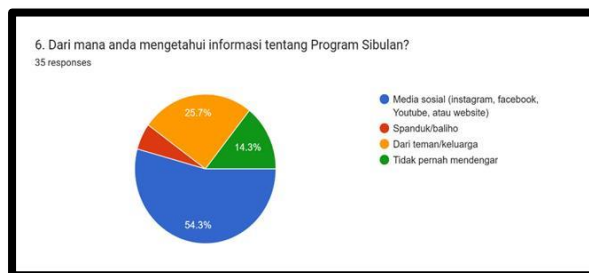
Gambar 6. Ucapan terima kasih salah satu masyarakat kepada Polresta Manado

Berdasarkan Gambar 6 terdapat ucapan terimakasih kepada Polresta Manado, dukungan masyarakat tersebut terartikulasi secara masif melalui interaksi dua arah di *platform digital* seperti Instagram dan *YouTube*. Observasi terhadap kolom komentar menunjukkan dominasi ungkapan terima kasih warga atas responsivitas kepolisian dalam menangani berbagai gangguan ketertiban sosial, yang pada gilirannya menciptakan rasa aman di Kota Manado. Fenomena ini membuktikan bahwa pengelolaan reputasi yang efektif tidak hanya bergantung pada publikasi searah, tetapi pada kemampuan institusi dalam menciptakan hubungan harmonis melalui dialog digital yang responsif (Rahman, 2023).

Lebih lanjut, keterbukaan informasi dan kecepatan tindak lanjut terhadap aduan masyarakat merupakan determinan utama dalam memperkuat legitimasi kepolisian. Penggunaan media sosial sebagai kanal komunikasi eksternal memungkinkan terciptanya transparansi operasional yang dapat diobservasi langsung oleh pemangku kepentingan. Keberhasilan Polresta Manado dalam mengonversi kinerja lapangan menjadi narasi digital yang positif menunjukkan adanya integrasi antara fungsi humas dan fungsi operasional, yang secara signifikan berkontribusi pada penguatan harmoni sosial dan kepercayaan publik secara berkelanjutan (Mustamin et al., 2025; Tampubolon, 2026).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi eksternal Humas Polresta Manado diimplementasikan melalui rangkaian aktivitas sistematis yang terencana secara konsisten. Strategi ini selaras dengan prinsip bahwa komunikasi kepemimpinan merupakan determinan vital dalam mengartikulasikan visi strategis guna mengarahkan perilaku organisasi menuju pencapaian tujuan. Implementasi Program Sibulan (Sikat Pemabuk Jalanan) terbukti efektif mengeskalasi kesadaran masyarakat (*public awareness*) terhadap risiko konsumsi alkohol dan urgensi stabilitas lingkungan.

Keberhasilan program ini berakar pada integrasi model komunikasi informatif, persuasif, dan partisipatif. Polresta Manado secara sinergis menggabungkan *action-based communication* (seperti razia dan patroli malam) dengan pendekatan edukatif-interpersonal melalui "Jumat Bacarita", sosialisasi di sekolah, serta dialog lintas tokoh di rumah ibadah seperti nampak pada pie chart di bawah ini:



Gambar 7. Pie chart *awareness* masyarakat akan program 'Sibulan'

Berdasarkan Gambar 7 bahwa pie chart menunjukkan media sosial merupakan kanal komunikasi paling dominan dalam diseminasi informasi Program Sibulan dengan efektivitas sebesar 54,3%. Sebaliknya, saluran konvensional seperti media luar ruang (spanduk/baliho) berkontribusi sebesar 14,3%, interaksi interpersonal (teman/ keluarga) sebesar 5,7%, sementara 25,7% responden belum terpapar informasi program. Dominasi platform digital seperti Instagram, Facebook, YouTube, dan situs web resmi membuktikan bahwa strategi digital Polresta Manado berhasil menjangkau spektrum masyarakat luas, terutama segmen generasi muda dan pengguna aktif internet.

Pendekatan hibrida ini mentransformasi kognisi masyarakat dari sekadar mengetahui menjadi memahami dan berpartisipasi aktif dalam memelihara ketertiban umum (Tsai & Men, 2017). Data empiris melalui kuesioner mempertegas bahwa efektivitas diseminasi program didorong oleh optimalisasi kanal digital seperti Instagram, Facebook, YouTube, dan situs web resmi, yang memfasilitasi jangkauan informasi secara masif dan interaktif (Kesar, 2026). Temuan penelitian ini menegaskan bahwa strategi komunikasi eksternal yang mengintegrasikan transparansi, keterlibatan aktif masyarakat (*community engagement*), dan responsivitas cepat secara signifikan meningkatkan kesadaran serta kepuasan publik terhadap institusi kepolisian. Hal ini sejalan dengan argumen Abdi & Hashi (2024) yang menyatakan bahwa mekanisme komunikasi proaktif (seperti transparansi informasi, layanan callback kepada pelapor, serta optimalisasi kanal digital yang responsive) merupakan determinan utama dalam membentuk persepsi efektivitas polisi di mata masyarakat.

Eskalasi kesadaran masyarakat (*public awareness*) dalam penelitian ini ditandai dengan meningkatnya volume laporan dan aduan warga melalui kanal resmi. Fenomena ini menunjukkan adanya transformasi kesadaran hukum (*legal awareness*) di mana masyarakat tidak lagi bersikap pasif, melainkan berpartisipasi aktif sebagai subjek dalam menjaga ketertiban umum. Secara teoretis, peningkatan ini telah mencapai fase tindakan (*action*) atau perubahan perilaku (*behavioral change*), di mana pesan-pesan strategis Polresta Manado berhasil menggerakkan publik untuk melakukan tindakan nyata. Asfahani (2024) tahapan ini selaras dengan model *Hierarchy of Effects* dan *Transtheoretical Model of Change* yang menggambarkan peralihan kognitif dari sekadar pengetahuan menuju perilaku konkrit (John Mensah, 2022). Penelitian terbaru juga menegaskan bahwa strategi komunikasi yang menekankan partisipasi dan keterlibatan emosional mampu mempercepat pergeseran masyarakat menuju fase tindakan tersebut (Nasution, 2023).

Efektivitas komunikasi eksternal Polresta Manado juga sangat bergantung pada konsistensi pesan publik dan keterlibatan aktif warga melalui pendekatan *community-based communication* (Dewi et al., 2024). Dengan memposisikan masyarakat sebagai mitra aktif,

institusi berhasil menumbuhkan rasa memiliki (*sense of belonging*) dan tanggung jawab sosial kolektif dalam menjaga stabilitas lingkungan (Servaes, 2020). Dukungan media digital seperti *Instagram*, *Facebook*, dan *X* memperkuat jangkauan pesan edukatif ini secara masif (Holipiah et al., 2024). Pemanfaatan kanal digital bukan sekadar alat diseminasi, melainkan media strategis untuk membangun hubungan timbal balik yang transparan dan kredibel. Melalui program cepat tanggap dan keterbukaan terhadap kritik, Polresta Manado berhasil memperkuat persepsi publik bahwa kepolisian adalah mitra sosial yang humanis dalam penegakan hukum dan pembinaan masyarakat.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi eksternal Humas Polresta Manado melalui Program Sibulan (Sikat Pemabuk Jalanan) berjalan efektif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat serta mendorong perubahan perilaku sosial terkait konsumsi minuman beralkohol di ruang publik. Program Sibulan tidak hanya berfungsi sebagai upaya penertiban keamanan dan ketertiban masyarakat, tetapi juga sebagai sarana edukasi preventif yang bersifat humanis dan partisipatif. Keberhasilan Program Sibulan ditopang oleh integrasi berbagai pendekatan komunikasi, yaitu komunikasi berbasis tindakan melalui patroli dan razia, komunikasi persuasif-edukatif melalui sosialisasi dan dialog langsung seperti *Jumat Bacerita*, serta komunikasi partisipatif yang melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan lintas sektor. Pendekatan ini mampu menekan resistensi publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Optimalisasi media digital, khususnya Instagram, YouTube, dan situs web resmi Polresta Manado, menjadi faktor utama dalam penyebaran informasi Program Sibulan. Media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana publikasi, tetapi juga sebagai media interaksi dua arah yang memungkinkan masyarakat menyampaikan laporan, masukan, serta apresiasi secara langsung. Hal ini memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan citra positif kepolisian di mata publik. Selain itu, keterlibatan tokoh agama, tokoh masyarakat, serta instansi terkait memperkuat legitimasi pesan program dan meningkatkan penerimaan masyarakat. Mekanisme umpan balik melalui layanan darurat 110, Call Center 112, dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan adanya komunikasi dua arah yang responsif dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa penanganan permasalahan minuman keras tidak dapat hanya mengandalkan pendekatan represif, tetapi membutuhkan strategi komunikasi eksternal yang terencana, humanis, dan berkelanjutan. Program Sibulan dapat dijadikan model praktik komunikasi publik kepolisian yang efektif dalam membangun kesadaran hukum, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta menciptakan ketertiban dan keamanan lingkungan secara berkelanjutan di Kota Manado.

Berdasarkan temuan penelitian ini, disarankan bagi Humas Polresta Manado untuk secara konsisten mengoptimalkan diseminasi informasi program "Sibulan" melalui pendekatan komunikasi yang persuasif, transparan, dan humanis seperti pemanfaatan media digital secara interaktif serta penguatan keterlibatan tokoh masyarakat dalam patroli dialogis guna meminimalkan persepsi represif dan memperkuat *brand awareness* publik. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan studi dengan menggunakan metode kuantitatif atau pendekatan campuran (*mixed methods*) untuk mengukur secara empiris efektivitas strategi komunikasi eksternal terhadap perubahan tingkat kesadaran hukum (*legal awareness*) dan penurunan angka kriminalitas akibat alkohol dalam jangka panjang, serta mengevaluasi persepsi kelompok masyarakat rentan seperti kelompok remaja dan dewasa muda.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, A. N. M., & Hashi, M. B. (2024). Impact of police effectiveness on public trust and public cooperation with the Somalia police service: exploring the mediating role of citizen satisfaction. *Cogent Social Sciences*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2327137>

- Anasari, Lidiana Rahayu Ningsih, & Risma Anita Puriani. (2026). Analisis Validitas dan Reliabilitas Instrumen dalam Penelitian Bimbingan dan Konseling melalui Literature Review. *Edukasi Elita : Jurnal Inovasi Pendidikan*, 3(2), 98–115. <https://doi.org/10.62383/edukasi.v3i2.2999>
- Arifana, Gajah, N., Simamora, M., Amelia Putri, D., Bedi Romadhon, I., Ilmu Sosial, J., Dan Humaniora, P., & Muhammadiyah Tapanuli Selatan, U. (2024). *Strategi Komunikasi Polres Kota Padangsidempuan Dalam Meningkatkan Strategi Komunikasi Polres Kota Padangsidempuan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepolisian*. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/mugoddimah>
- Atmajaya, A. P. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Dewi, N., Ardhiani, Y. D., Sunarto, E., & Shakka, A. (2024). Unveiling Supervisor-Supervisee Relationships in Master's Thesis Writing: Insights from Students' Voices. *Education and Self Development*, 19(2), 23–37. <https://doi.org/10.26907/esd.19.2.03>
- Elokpere, A., & Silo, A. (2024). *Dampak Kebijakan Penertiban Peredaran Minuman Beralkohol di Kota Jayapura*. <https://doi.org/10.31957/jeb.v13i1.4164>
- Firmansyah, Kurniawati, A. E., Maulid, M. R., Kencana, R. A. L., & Siddiq, D. M. (2025). Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Literasi Digital di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 5(3), 11–20.
- Gandariani, T. (2023). Pendekatan Komunikasi Internal dan Eksternal Public Relations: Analisis Strategis dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi*, 7(2), 91–100. <https://journal.unpak.ac.id/index.php/apik>
- Haikal Ibnu Hakim, Maura, G., & Polin, I. (2024). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Informasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Desember, 2024(2), 489–505.
- Holipiah, N., Hamidah, H., & Hamandia, M. R. (2024). Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel. *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi Digital*, 1(3), 14. <https://doi.org/10.47134/jbkd.v1i3.2488>
- Humas Polresta Manado. (2021). *Program Sibulan sebagai respons preventif oleh institusi kepolisian terhadap dampak negatif perilaku mabuk di ruang publik (kamtibmas), termasuk keterkaitannya dengan kriminalitas*.
- Humas Polresta Manado. (2024). *Inovasi Sibulan: Polsek Jajaran Gencar Sikat Pemabuk Jalanan Demi Kamtibmas yang Aman*.
- John Mensah, P. K. O. M. A. (2022). Effect of Packaging on Perceived Quality and Brand Loyalty: The Mediating Role of Brand Association in Over-the-Counter Market. *Open Journal of Business and Management*, 10(1).
- Kawilarang, D. A. (2025). Analisis Pertanggung Jawaban Pidana Pelaku Penganiayaan Akibat Mengonsumsi Minuman Beralkohol. *Jurnal Fakultas Hukum Unsrat*, 15(1).
- Keller, K. L., & Swaminathan, V. (2019). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity* (5th ed.). Pearson.
- Kesar, B. (2026). Impact of social media adoption on stakeholder engagement and trust. *Management Matters*, 23(1), 1–29. <https://doi.org/10.1108/manm-12-2024-0064>
- Kristianto, D. (2023). *Implementasi sistem informasi layanan Call Center 110 di Kepolisian Daerah Bengkulu terhadap pelayanan publik perspektif Fiqh Siyasah*.
- Makbul. (2021). *Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian*.
- Mustamin, M., Renggong, R., & Madiang, B. (2025). Analisis Hukum Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polisi Republik Indonesia Di Polsek Wolo. *Indonesian Journal of Legality of Law*, 7(2), 231–238. <https://doi.org/10.35965/ijlf.v7i2.6071>
- Nasrudin, J. (2021). Refleksi Keberagaman dalam Sistem Pengobatan Tradisional - Rajawali Pers. PT. RajaGrafindo Persada. <https://books.google.co.id/books?id=a2MaEAAAQBAJ>
- Nasution, A. F. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Harfa Creative.

- Rahman F, & Setiawan A. (2023). Analisis Konten dan Interaktivitas Website Institusi Penegak Hukum di Indonesia. *Ilmu Komunikasi*
- Rifa'i. (2023). Pengantar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: SUKA-Press UIN.
- Sa'adah, M. (2022). *Metodologi penelitian: Sumber data dan teknik pengambilan sampel*.
- Sapela, E., & Candra, A. (2025). Journal of Innovative and Creativity Peran Kepolisian Dalam Menanggulangi Peredaran Minuman Keras Di Wilayah Hukum Polresta Bengkulu. In *Journal of Innovative and Creativity* (Vol. 5, Number 2).
- Seloaji, M. I., & Irawati, A. C. (2024). Peran Kepolisian Dalam Pengawasan dan Pengendalian Minuman Beralkohol. *Adil Indonesia Journal*, 5(1).
- Surya Kentana, B., Ristanti, E., & Agustina Siahaan, S. (2022). Peran Kepolisian Republik Indonesia Dalam Menanggulangi Peredaran Minuman Beralkohol Secara Ilegal. In *Bhirawa Law Journal* (Vol. 3, Number 2). <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/blj/>
- Tampubolon, L. (2026). Journal of Innovative and Creativity Implementasi Konsep Good Governance Pada Layanan Call Center 110 Di SPKT Polda Kalimantan Tengah Universitas Muhammadiyah Palangka Raya. In *Journal of Innovative and Creativity* (Vol. 6, Number 1).
- Tsai, W. H. S., & Men, L. R. (2017). Consumer engagement with brands on social network sites: A cross-cultural comparison of China and the USA. *Journal of Marketing Communications*, 23(1), 2–21. <https://doi.org/10.1080/13527266.2014.942678>
- Vitadila, A. L., & Vanel, Z. (2024). Kegiatan Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Brand Awareness di Kota Semarang. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 7(1), 64–75. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v7i1.3411>
- Zulfirman, Z. (2022). *Manajemen data kualitatif: Reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan*.