

Komunikasi Cross Media Polri: Sintesis Literatur tentang Integrasi Pesan dan Respons Publik

Hermansyah¹

Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Bakrie, Jakarta
Korespondensi Email : hermansyah.hma@gmail.com

Abstract

The development of digital media has encouraged the Indonesian National Police (Polri) to adopt cross-media communication to expand information dissemination and public interaction. This study aims to analyze Polri's cross-media communication by examining the relationship between message distribution, narrative construction, and institutional responses. Employing a qualitative approach, the study conducts a focused narrative literature review of five core publications published between 2024 and 2026. The analysis compares the research focus, methodologies, and findings of previous studies to identify conceptual relationships across the literature. The findings identify three main themes: the role of digital platforms in information dissemination, organizational support for public interaction, and transparency and legitimacy in institutional communication. The synthesis indicates that the use of multiple platforms alone does not demonstrate communication integration without message consistency and follow-up on public feedback. The study contributes a conceptual perspective linking message management, public interaction, and institutional responsiveness within Polri's digital communication. It concludes that cross-media communication evaluation should consider information consistency, cross-channel coordination, and institutional responsiveness. The limited literature corpus and absence of primary data highlight the need for further empirical investigation.

Keywords: cross-media communication; digital communication; Indonesian National Police; institutional responsiveness; transparency.

Abstrak

Perkembangan media digital mendorong institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) mengembangkan komunikasi lintas media untuk memperluas penyebaran informasi dan interaksi dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis komunikasi cross media Polri melalui hubungan antara distribusi pesan, konstruksi narasi, dan respons kelembagaan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode tinjauan literatur naratif terarah terhadap lima publikasi inti periode 2024-2026. Analisis dilakukan melalui perbandingan fokus, metode, dan temuan penelitian terdahulu untuk mengidentifikasi keterkaitan konseptual antarsumber. Hasil penelitian mengidentifikasi tiga tema utama, yaitu fungsi platform digital dalam distribusi informasi, dukungan organisasi terhadap interaksi publik, serta transparansi dan legitimasi komunikasi kelembagaan. Sintesis menunjukkan bahwa penggunaan berbagai platform belum cukup untuk menggambarkan integrasi komunikasi tanpa memperhatikan kesinambungan pesan dan tindak lanjut terhadap respons masyarakat. Kontribusi penelitian terletak pada pengembangan perspektif konseptual yang menghubungkan pengelolaan pesan, interaksi publik, dan respons kelembagaan dalam komunikasi digital Polri. Penelitian menyimpulkan bahwa evaluasi komunikasi *cross*

media perlu mempertimbangkan konsistensi informasi, koordinasi antarkanal, dan responsivitas institusi. Keterbatasan korpus literatur dan ketiadaan data primer mengharuskan pengujian empiris lebih lanjut.

Kata kunci: cross media; komunikasi digital; Polri; respons kelembagaan; transparansi.

Pendahuluan

Perubahan cara masyarakat memperoleh informasi membuat komunikasi institusi publik berlangsung melalui berbagai saluran. Televisi, radio, dan surat kabar berdampingan dengan situs web serta media sosial. Penerima pesan juga dapat memberi komentar, membagikan kembali berita, dan membandingkan penjelasan dari sumber yang berbeda. Akibatnya, informasi yang dipublikasikan institusi tidak berhenti sebagai pengumuman; informasi itu menjadi bagian dari percakapan yang dapat berkembang di luar kendali pengirimnya.

Skala penggunaan internet memberi konteks bagi perubahan tersebut. APJII (2024) melaporkan 221.563.479 pengguna internet di Indonesia, dengan penetrasi sebesar 79,5%. Angka ini berasal dari survei yang melibatkan 8.720 responden di 38 provinsi pada 18 Desember 2023 hingga 19 Januari 2024. Data tersebut menunjukkan luasnya ruang penyampaian informasi digital, tetapi tidak mengukur penggunaan akun Polri atau kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Pembedaan ini diperlukan agar pertumbuhan akses internet tidak langsung dianggap sebagai keberhasilan komunikasi institusi.

Bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), lintas media berkaitan dengan kebutuhan menjelaskan kegiatan, kebijakan, dan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu contoh yang terdokumentasi adalah penyampaian informasi mudik Lebaran 2023 melalui Instagram, Facebook, YouTube, media mainstream, dan 11 videotron. Laporan institusi juga menjelaskan adanya tim yang menjawab pertanyaan warga setelah meminta keterangan kepada sumber informasi terkait (Tribatanews Polda Kepulauan Bangka Belitung, 2023). Contoh ini memperlihatkan hubungan antara distribusi informasi dan proses respons, meskipun laporan tersebut belum merupakan evaluasi independen atas hasil pelayanan.

Cross media menghubungkan beberapa saluran untuk menyampaikan informasi yang sama atau berkaitan dalam bentuk yang sesuai dengan masing-masing media. Storytelling menyangkut cara kegiatan itu diceritakan agar penerima pesan memahami konteksnya. Berita penegakan hukum, bantuan bencana, atau pelayanan administrasi dapat memperoleh penilaian berbeda karena pembaca membawa pengalaman dan pengetahuan masing-masing. Karena itu, persoalan komunikasi Polri tidak hanya menyangkut jangkauan pesan, tetapi juga hubungan antara pemberitaan dan tindakan yang dialami masyarakat.

Perkembangan penelitian terbaru menunjukkan beberapa arah pembahasan. Putri et.al, (2024) menelaah Instagram @divisihumaspolri sebagai media iklan layanan masyarakat melalui penelitian kualitatif. Akbar (2024) membahas tantangan kehadiran

kepolisian di ruang siber, termasuk legitimasi, yurisdiksi, dan etika. Kedua studi tersebut membantu memahami fungsi publikasi dan konteks hubungan kepolisian dengan pengguna ruang digital, tetapi menggunakan titik perhatian yang berbeda.

Herlydinata (2025) mengkaji peluang dan hambatan pemanfaatan media sosial dalam pemolisian masyarakat di Indonesia. Irawan & Rachmawati (2025) memusatkan penelitian pada perubahan strategi komunikasi Polri di X, termasuk model kerja, mitra eksternal, dan tagar. Sementara itu, Cenpasa & Briandana (2026) membahas transparansi serta legitimasi dalam komunikasi krisis digital melalui kajian atas 17 artikel. Arah penelitian ini memperlihatkan perkembangan dari penggunaan platform menuju persoalan organisasi dan pertanggungjawaban informasi.

Penelitian mengenai komunikasi digital Polri telah memperlihatkan perkembangan perhatian akademik dari penggunaan media sosial sebagai sarana publikasi menuju pengelolaan interaksi, strategi komunikasi kelembagaan, dan persoalan legitimasi di ruang digital. Putri et.al, (2024) memberikan penjelasan mengenai pemanfaatan Instagram sebagai media penyampaian informasi layanan masyarakat, sedangkan Akbar (2024) menempatkan kehadiran kepolisian di ruang siber dalam konteks legitimasi, kewenangan, dan tantangan etis. Selanjutnya, Herlydinata (2025) mengidentifikasi peluang serta hambatan interaksi melalui media sosial, sementara Irawan & Rachmawati (2025) membahas transformasi strategi komunikasi Polri melalui platform X. Cenpasa & Briandana (2026) memperluas pembahasan pada persoalan transparansi dan legitimasi dalam komunikasi krisis digital.

Meskipun memberikan kontribusi penting, kelima publikasi tersebut memiliki fokus analisis yang berbeda sehingga belum secara bersama-sama menjelaskan keterkaitan antara distribusi pesan lintas media, konstruksi narasi kelembagaan, dan tindak lanjut terhadap respons masyarakat. Dalam konteks komunikasi institusi publik, keterkaitan ketiga dimensi tersebut penting karena keberhasilan penyebaran informasi tidak secara otomatis mencerminkan keberhasilan komunikasi dua arah maupun kualitas respons organisasi. Berdasarkan korpus yang ditelaah, kesenjangan analitis yang diidentifikasi bukan semata-mata terbatasnya penggunaan platform digital, melainkan belum terintegrasinya pembacaan mengenai hubungan antara pengelolaan pesan, interaksi masyarakat, dan mekanisme respons kelembagaan.

Oleh karena itu, penelitian ini memosisikan komunikasi cross media sebagai proses komunikasi kelembagaan yang mencakup kesinambungan informasi antarkanal, penyesuaian narasi berdasarkan karakteristik media, dan hubungan antara umpan balik masyarakat dengan unit institusi yang berwenang. Perspektif ini memungkinkan komunikasi digital Polri dipahami tidak hanya berdasarkan kemampuan mendistribusikan informasi, tetapi juga berdasarkan kebutuhan koordinasi organisasi untuk merespons persoalan publik. Kesenjangan tersebut dirumuskan berdasarkan lima publikasi inti yang dianalisis, sehingga tidak dimaksudkan sebagai klaim bahwa hubungan tersebut belum pernah dibahas dalam seluruh literatur komunikasi kepolisian.

Metode

Desain dan bahan kajian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui desain tinjauan literatur naratif terarah (*focused narrative literature review*). Pendekatan tersebut digunakan untuk menelaah, membandingkan, dan mengintegrasikan gagasan serta temuan penelitian terdahulu mengenai komunikasi digital Polri. Pemilihan desain didasarkan pada tujuan penelitian yang berorientasi pada sintesis konseptual, bukan pengukuran pengaruh variabel atau pengujian hubungan kausal. Unit analisis penelitian berupa informasi mengenai penggunaan platform digital, strategi penyampaian pesan, interaksi masyarakat, serta respons kelembagaan yang dilaporkan dalam publikasi terpilih.

Analisis dilakukan dengan memperhatikan perbedaan konteks, tujuan, dan metode masing-masing publikasi agar temuan penelitian terdahulu tidak digeneralisasikan secara berlebihan. Penelitian ini tidak menggunakan data primer berupa wawancara, survei, ataupun observasi langsung terhadap akun media sosial Polri. Oleh karena itu, hasil penelitian ditempatkan sebagai sintesis interpretatif atas literatur yang tersedia, bukan evaluasi empiris terhadap keseluruhan praktik komunikasi institusi Polri.

Korpus inti terdiri atas lima publikasi: Putri et.al, (2024), Akbar (2024), Herlydinata (2025), Irawan & Rachmawati (2025) serta Cenpasa & Briandana (2026). Dua sumber konseptual yang lebih lama, Aisyah et.al, (2020) dan Jenkins (2007), digunakan untuk menjelaskan lintas media dan transmedia. Data APJII (2024) dan laporan institusi mengenai komunikasi mudik 2023 menjadi konteks pendahuluan dan contoh praktik; keduanya tidak diperlakukan sebagai penelitian tentang pengaruh komunikasi terhadap kepercayaan.

Penelusuran dan pemilihan sumber

Penelusuran tambahan dilakukan pada 8 Oktober 2026 melalui pencarian web dan laman penerbit dengan frasa yang berkaitan dengan “media sosial Polri”, “*police social media trust Indonesia*”, serta “*Polri strategic communication X hashtag*”. Prioritas diberikan kepada publikasi dalam lima tahun kalender 2022–2026. Sumber konseptual di luar rentang tersebut dipertahankan apabila diperlukan untuk menjelaskan istilah utama.

Pemilihan korpus dilakukan secara purposif berdasarkan relevansi langsung terhadap komunikasi atau interaksi digital Polri, kejelasan identitas publikasi, dan ketersediaan informasi tentang metode serta temuan. Rujukan yang hanya tercantum pada daftar pustaka sumber lain tidak diperlakukan sebagai hasil penelitian yang telah ditelaah. Tidak dilakukan pencatatan seluruh hasil pencarian, penghapusan duplikasi secara sistematis, atau penilaian risiko bias formal; karena itu, jumlah lima publikasi merujuk pada korpus inti yang digunakan, bukan seluruh literatur yang tersedia.

Secara operasional, relevansi publikasi ditinjau berdasarkan kesesuaiannya dengan objek komunikasi digital Polri, keberadaan informasi mengenai fokus penelitian, serta keterkaitannya dengan penggunaan platform, interaksi publik, atau respons

kelembagaan. Publikasi yang hanya menyinggung media digital secara umum tanpa hubungan yang jelas dengan komunikasi kepolisian tidak ditempatkan sebagai bagian dari korpus inti. Sementara itu, sumber konseptual dan dokumen institusi digunakan sebagai bahan pendukung untuk menjelaskan istilah dan konteks, bukan sebagai bukti empiris tambahan mengenai efektivitas komunikasi lintas media.

Pemilihan secara purposif memungkinkan pembacaan mendalam terhadap publikasi yang dianggap paling relevan dengan pertanyaan kajian. Akan tetapi, prosedur tersebut tidak menjamin keterwakilan seluruh penelitian yang telah diterbitkan. Karena tidak tersedia dokumentasi lengkap mengenai jumlah hasil penelusuran dan proses penyaringan, penelitian ini tidak menyajikan diagram seleksi sistematis maupun klaim bahwa seluruh publikasi yang memenuhi kriteria telah berhasil diidentifikasi.

Teks lengkap Putri et al. dan Akbar tersedia melalui laman penerbit. Untuk Herlydinata, Irawan dan Rachmawati, serta Cenpasa dan Briandana, informasi yang digunakan terutama berasal dari abstrak dan metadata publikasi yang dapat diakses, termasuk ringkasan yang terindeks pada pencarian. Perbedaan akses ini membatasi pemeriksaan terhadap detail pelaksanaan penelitian dan kekuatan bukti masing-masing sumber.

Prosedur Analisis

Prosedur analisis dilakukan melalui pembacaan komparatif terhadap lima publikasi inti dengan memperhatikan empat komponen informasi, yaitu fokus penelitian, pendekatan metodologis, temuan yang dilaporkan, dan relevansinya terhadap komunikasi lintas media. Informasi dari masing-masing publikasi kemudian disusun berdasarkan kesamaan dan perbedaan pokok pembahasan untuk mengidentifikasi hubungan konseptual antarsumber.

Hasil perbandingan dikelompokkan ke dalam tiga tema analitis, yaitu fungsi platform digital dalam distribusi informasi dan interaksi, dukungan organisasi dalam pengelolaan respons masyarakat, serta transparansi dan legitimasi dalam komunikasi kelembagaan. Tema-tema tersebut digunakan untuk mengorganisasikan interpretasi terhadap literatur dan menghubungkan temuan dari penelitian yang memiliki konteks berbeda.

Interpretasi dilakukan dengan membedakan temuan yang secara eksplisit dilaporkan oleh penelitian terdahulu dari pengembangan argumentasi penulis. Perbedaan karakteristik sumber dan keterbatasan akses terhadap teks lengkap turut diperhitungkan dalam penyusunan sintesis. Hasil pengelompokan tidak digunakan untuk menghitung prevalensi fenomena atau mengukur efektivitas komunikasi Polri secara nasional, melainkan untuk menjelaskan hubungan konseptual yang dapat ditarik dari korpus penelitian.

Hasil disajikan terlebih dahulu sebagai ringkasan korpus dan sintesis literatur. Bagian pembahasan kemudian menghubungkannya dengan gagasan penulis mengenai pengelolaan konten, storytelling, pelayanan, dan evaluasi. Data wawancara atau angka

yang dilaporkan penelitian terdahulu tetap menjadi milik studi tersebut. Artikel ini tidak menyatakan bahwa penulis melakukan wawancara, survei masyarakat, pengamatan akun, atau pengujian statistik baru.

Untuk memperjelas karakteristik bahan kajian, kelima publikasi inti dipetakan berdasarkan fokus dan metode penelitian yang dilaporkan. Pemetaan ini bertujuan menunjukkan keragaman pendekatan yang menjadi dasar sintesis, sekaligus membantu membedakan karakteristik penelitian empiris dan kajian berbasis literatur. Ringkasan karakteristik publikasi disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Publikasi dalam Korpus Inti

Penulis	Metode yang Dilaporkan	Fokus
Putri et al. (2024)	Kualitatif	Instagram @divisihumaspolri sebagai media layanan masyarakat
Akbar (2024)	Analisis literatur	Kehadiran kepolisian di ruang siber
Herlydinata (2025)	Kajian literatur kualitatif	Peluang dan hambatan pemolisian masyarakat digital
Irawan & Rachmawati (2025)	Deskriptif kualitatif	Transformasi komunikasi Polri melalui X
Cenpasa & Briandana (2026)	Kajian literatur	Transparansi dan legitimasi komunikasi krisis digital

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1, korpus penelitian mencakup kajian yang berfokus pada penggunaan platform tertentu, pemolisian digital, keterlibatan masyarakat, serta komunikasi krisis. Perbedaan tersebut memberikan peluang untuk membandingkan persoalan komunikasi dari beberapa sudut pandang, tetapi juga membatasi kemungkinan penarikan kesimpulan yang berlaku secara umum. Oleh karena itu, sintesis dilakukan pada tingkat hubungan konseptual, dengan tetap mempertahankan konteks masing-masing publikasi.

Hasil dan Diskusi

Karakteristik Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menganalisis lima publikasi inti tahun 2024-2026 yang membahas komunikasi digital Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) melalui fokus dan pendekatan penelitian yang berbeda. Putri et.al, (2024), mengkaji pemanfaatan Instagram @divisihumaspolri sebagai media iklan layanan masyarakat dan melaporkan peran platform tersebut dalam penyampaian informasi publik. Akbar (2024) membahas tantangan kehadiran kepolisian di ruang siber, terutama berkaitan dengan legitimasi, yurisdiksi, dan etika. Sementara itu, Herlydinata (2025) mengidentifikasi peluang pemanfaatan media sosial untuk memperluas jangkauan komunikasi dan interaksi masyarakat, sekaligus hambatan yang berkaitan dengan literasi digital, misinformasi, serta kesiapan personel.

Selanjutnya, Irawan & Rachmawati (2025) membahas transformasi strategi komunikasi Polri melalui platform X, termasuk perubahan pola kerja, pengelolaan tagar, dan kerja sama dengan mitra eksternal. Cenpasa & Briandana (2026) menelaah komunikasi krisis digital melalui kajian literatur dan mengidentifikasi persoalan transparansi, konsistensi narasi, serta respons institusi. Perbedaan fokus penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi digital Polri telah dikaji dari aspek penggunaan platform, pengelolaan interaksi, dan tanggung jawab kelembagaan. Namun, keterkaitan ketiga aspek tersebut belum menjadi fokus perbandingan bersama dalam korpus penelitian ini.

Tabel 2. Karakteristik Publikasi dalam Korpus Penelitian

Penulis	Fokus Penelitian	Kontribusi Utama
Putri et al. (2024)	Instagram Polri	Distribusi informasi publik
Akbar (2024)	Pemolisian digital	Legitimasi dan etika
Herlydinata (2025)	Media sosial dan pemolisian masyarakat	Interaksi dan kesiapan organisasi
Irawan dan Rachmawati (2025)	Komunikasi Polri melalui X	Transformasi strategi dan narasi
Cenpasa dan Briandana (2026)	Komunikasi krisis digital	Transparansi dan respons institusi

Sumber: Sintesis penulis berdasarkan lima publikasi inti (2026).

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2, kelima publikasi memberikan kontribusi yang berbeda terhadap pemahaman komunikasi digital Polri. Penelitian mengenai pemanfaatan platform lebih menekankan fungsi media sebagai sarana penyampaian informasi, sedangkan penelitian mengenai pemolisian digital dan komunikasi krisis memperluas perhatian pada kewenangan, hubungan dengan masyarakat, serta tanggung jawab institusi. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi digital merupakan fenomena multidimensional yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui aktivitas publikasi.

Perbandingan antarpublikasi juga memperlihatkan perbedaan tingkat analisis. Penelitian Putri et.al, (2024), dan Irawan dan Rachmawati (2025) berfokus pada penggunaan platform tertentu, sedangkan Akbar (2024), Herlydinata (2025), serta Cenpasa & Briandana (2026) memberikan pembahasan yang lebih luas mengenai persoalan pemolisian digital dan komunikasi kelembagaan. Kondisi ini memberikan ruang untuk menghubungkan hasil penelitian pada tingkat konseptual, tetapi belum memungkinkan penilaian komparatif mengenai efektivitas komunikasi antarmedia secara empiris.

Dengan demikian, kontribusi kelima publikasi tidak terletak pada kesamaan objek atau metode, melainkan pada keterkaitan persoalan yang dibahas. Pemanfaatan platform digital berkaitan dengan kebutuhan penyebaran informasi, sedangkan perkembangan interaksi publik menghadirkan tuntutan kesiapan organisasi dan pertanggungjawaban

komunikasi. Hubungan tersebut menjadi dasar pembentukan tema analitis dalam penelitian ini.

Sintesis Tematik Komunikasi Digital Polri

Hasil analisis mengidentifikasi tiga tema utama, yaitu fungsi platform digital dalam distribusi informasi, dukungan organisasi terhadap interaksi publik, serta transparansi dan legitimasi komunikasi kelembagaan. Ketiga tema tersebut menunjukkan bahwa komunikasi digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknologi dalam menyebarkan pesan, tetapi juga dengan proses organisasi dan tanggung jawab informasi yang menyertai aktivitas komunikasi.

Tema pertama memperlihatkan fungsi platform digital sebagai sarana distribusi informasi sekaligus ruang interaksi masyarakat. Media sosial memungkinkan institusi menyampaikan informasi dalam format yang beragam, termasuk teks, gambar, dan video. Namun, keberadaan beberapa platform belum dapat dinyatakan sebagai komunikasi cross media yang terintegrasi apabila kesinambungan substansi informasi dan keterhubungan pesan antarkanal belum diketahui. Integrasi komunikasi membutuhkan lebih dari sekadar kehadiran institusi pada berbagai saluran.

Tema kedua berkaitan dengan dukungan organisasi terhadap pengelolaan komunikasi digital. Interaksi masyarakat melalui media sosial dapat menghasilkan pertanyaan, kritik, maupun pengaduan yang membutuhkan koordinasi dengan unit pelayanan terkait. Dalam konteks tersebut, pengelola media memiliki fungsi sebagai penghubung komunikasi, tetapi tidak selalu memiliki kewenangan langsung untuk menyelesaikan persoalan yang disampaikan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan komunikasi memerlukan kesiapan personel, kejelasan pembagian tanggung jawab, dan hubungan kerja antarsatuan organisasi.

Tema ketiga berkaitan dengan transparansi dan legitimasi. Aktivitas komunikasi digital menghadirkan kebutuhan penyampaian informasi yang konsisten, terbuka, dan sesuai dengan kewenangan institusi. Dalam komunikasi krisis, kebutuhan tersebut menjadi semakin penting karena informasi yang tidak lengkap atau respons yang defensif dapat memunculkan pertanyaan lanjutan dari masyarakat. Namun, berdasarkan bahan kajian yang tersedia, hubungan antara transparansi komunikasi dan legitimasi belum dapat dinyatakan sebagai hubungan kausal yang telah dibuktikan secara empiris.

Tabel 3. Sintesis Tematik Komunikasi Digital Polri

Tema	Temuan Sintesis	Implikasi
Fungsi Platform	Distribusi informasi dan peluang interaksi publik	Perlunya kesinambungan pesan antarkanal
Dukungan Organisasi	Interaksi membutuhkan kesiapan personel dan koordinasi	Pentingnya mekanisme respons kelembagaan
Transparansi dan Legitimasi	Komunikasi digital berkaitan dengan konsistensi dan tanggung jawab informasi	Perlunya keterbukaan dan akuntabilitas komunikasi

Sumber: Hasil sintesis penulis (2026).

Tabel 3 memperlihatkan bahwa setiap tema memiliki kedudukan yang saling melengkapi. Fungsi platform menjelaskan sarana penyampaian pesan, dukungan organisasi menunjukkan kebutuhan pengelolaan interaksi, sedangkan transparansi dan legitimasi berkaitan dengan tanggung jawab institusi dalam memberikan informasi. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi komunikasi digital perlu membedakan aspek teknis distribusi pesan dari aspek kelembagaan yang menentukan bagaimana komunikasi ditanggapi dan ditindaklanjuti.

Temuan sintesis juga memperlihatkan adanya perbedaan antara komunikasi yang berlangsung dalam situasi rutin dan komunikasi yang muncul ketika institusi menghadapi krisis. Kajian mengenai penggunaan Instagram dan platform X memperlihatkan perhatian pada fungsi publikasi serta transformasi strategi komunikasi. Sebaliknya, kajian komunikasi krisis lebih menekankan persoalan konsistensi narasi dan keterbukaan informasi. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi perlu mempertimbangkan karakteristik situasi, tujuan penyampaian informasi, serta kebutuhan masyarakat yang menjadi penerima pesan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian mengidentifikasi hubungan konseptual antara distribusi pesan, interaksi publik, dan respons kelembagaan. Hubungan tersebut tidak membuktikan bahwa integrasi komunikasi Polri telah berjalan secara efektif, melainkan menunjukkan dimensi yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan evaluasi komunikasi cross media.

Pembahasan

Integrasi Cross Media dan Pengelolaan Pesan Kelembagaan

Komunikasi cross media dalam institusi Polri dapat dipahami sebagai pengelolaan informasi melalui berbagai saluran yang saling mendukung. Penggunaan Instagram, Facebook, X, YouTube, situs resmi, serta media konvensional memungkinkan penyampaian informasi dalam bentuk yang berbeda sesuai dengan karakteristik audiens. Namun, penggunaan beberapa platform tidak secara otomatis menunjukkan adanya integrasi komunikasi. Integrasi perlu dilihat melalui kesinambungan substansi pesan, kesesuaian format, serta hubungan informasi antarkanal.

Aisyah et al., (2020) menjelaskan bahwa pengelolaan konten lintas media dapat dilakukan melalui prinsip reuse, repackaging, dan recreate. Dalam konteks komunikasi Polri, prinsip tersebut dapat digunakan untuk memahami penyesuaian bentuk informasi berdasarkan karakteristik setiap media. Materi mengenai pelayanan masyarakat, misalnya, dapat disampaikan melalui infografis yang menjelaskan persyaratan, video pendek mengenai tahapan pelayanan, dan informasi lengkap pada situs resmi. Meskipun bentuk penyajiannya berbeda, substansi informasi perlu dipertahankan agar tidak menimbulkan penafsiran yang bertentangan.

Dari perspektif komunikasi kelembagaan, penyesuaian konten memiliki dua kepentingan utama. Pertama, memperhatikan karakteristik penggunaan media sehingga informasi lebih mudah dipahami oleh audiens. Kedua, menjaga kesinambungan pesan agar informasi yang diterima melalui satu kanal tidak bertentangan dengan informasi

pada kanal lainnya. Kedua kepentingan tersebut menunjukkan bahwa strategi komunikasi lintas media tidak hanya memerlukan kemampuan produksi konten, tetapi juga koordinasi editorial dan pengelolaan informasi yang konsisten.

Laporan komunikasi mudik Lebaran 2023 memperlihatkan penggunaan beberapa saluran komunikasi untuk menyebarkan informasi sekaligus adanya upaya menjawab pertanyaan masyarakat melalui koordinasi dengan sumber informasi terkait (Tribatanews Polda Kepulauan Bangka Belitung, 2023). Contoh tersebut menggambarkan keterkaitan antara penyebaran pesan dan proses respons. Akan tetapi, laporan institusi tersebut belum dapat digunakan sebagai bukti independen mengenai tingkat keberhasilan komunikasi ataupun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Dalam konteks yang lebih luas, integrasi cross media perlu dibedakan menjadi integrasi saluran, integrasi substansi informasi, dan integrasi respons. Integrasi saluran berkaitan dengan pemanfaatan beberapa media, sedangkan integrasi substansi menekankan kesinambungan isi pesan. Sementara itu, integrasi respons berkaitan dengan keterhubungan interaksi digital dan proses penanganan informasi oleh organisasi. Pembedaan ini memperluas pemahaman komunikasi lintas media dari aktivitas penyebaran konten menuju kebutuhan koordinasi komunikasi yang lebih menyeluruh.

Dengan demikian, keberhasilan strategi komunikasi tidak cukup dinilai dari jumlah platform atau intensitas publikasi. Pemanfaatan berbagai media perlu dihubungkan dengan kualitas penyampaian informasi serta kemampuan institusi memberikan penjelasan ketika masyarakat membutuhkan klarifikasi. Perspektif tersebut menjadi penting karena komunikasi lembaga publik memiliki tanggung jawab yang berbeda dari komunikasi yang semata-mata diarahkan pada peningkatan eksposur atau jangkauan audiens.

Storytelling, Interaksi Publik, dan Respons Kelembagaan

Storytelling memiliki peran dalam membantu masyarakat memahami konteks kegiatan dan pelayanan Polri. Penyajian informasi melalui narasi humanis dapat memperjelas pengalaman masyarakat serta tindakan petugas, selama tetap mempertahankan ketepatan fakta. Dalam komunikasi institusi publik, storytelling tidak hanya berkaitan dengan bagaimana cerita disusun agar menarik perhatian, tetapi juga bagaimana informasi dapat memberikan pemahaman mengenai alasan, proses, dan konsekuensi dari suatu tindakan kelembagaan.

Jenkins (2007) menjelaskan konsep transmedia storytelling melalui pengembangan narasi yang melibatkan kontribusi berbagai platform. Konsep tersebut perlu dibedakan dari komunikasi cross media yang juga mencakup penggunaan kembali informasi dalam format berbeda. Penyampaian materi yang sama melalui beberapa kanal belum tentu menghasilkan narasi transmedia apabila masing-masing media tidak memberikan kontribusi berbeda dalam membangun keseluruhan cerita. Pembedaan

tersebut membantu menghindari penggunaan istilah yang tidak sesuai dalam analisis strategi komunikasi digital.

Temuan Irawan & Rachmawati (2025) mengenai transformasi strategi komunikasi Polri melalui platform X memberikan dasar untuk memahami perkembangan pengelolaan narasi dan interaksi publik. Penggunaan tagar serta keterlibatan mitra eksternal menunjukkan bahwa komunikasi digital dapat melibatkan proses distribusi dan percakapan yang lebih luas daripada publikasi satu arah. Namun, keterlibatan pengguna tidak dapat secara langsung disamakan dengan keberhasilan komunikasi dua arah yang bermakna.

Dalam hubungan tersebut, komentar dan tanggapan masyarakat perlu dibedakan berdasarkan substansi serta tujuan komunikasinya. Sebagian interaksi dapat berupa apresiasi terhadap informasi, sedangkan interaksi lainnya dapat berisi pertanyaan prosedural, permintaan klarifikasi, atau pengaduan. Perbedaan karakteristik tersebut memiliki implikasi terhadap bentuk respons yang diperlukan. Pertanyaan mengenai persyaratan layanan dapat dijawab melalui penjelasan informasi, sementara laporan mengenai persoalan pelayanan mungkin membutuhkan koordinasi dengan unit yang berwenang.

Dengan demikian, respons kelembagaan menjadi bagian penting dalam pengelolaan komunikasi digital. Respons tidak hanya dipahami sebagai aktivitas membalas komentar, tetapi juga sebagai kebutuhan memastikan bahwa informasi yang diterima melalui kanal komunikasi dapat diteruskan dan dijelaskan sesuai kewenangan organisasi. Dalam kondisi tertentu, jawaban yang diberikan pengelola media mungkin belum menyelesaikan persoalan, tetapi dapat membantu masyarakat memahami mekanisme dan tahapan penanganannya.

Storytelling humanis dalam konteks tersebut perlu ditempatkan sebagai sarana untuk memperjelas informasi, bukan menggantikan tanggung jawab pelayanan. Narasi positif mengenai kegiatan institusi dapat memberikan pemahaman mengenai aktivitas kepolisian, tetapi tidak menghapus kebutuhan masyarakat terhadap penjelasan atas persoalan yang dialami. Oleh karena itu, strategi storytelling perlu memperhatikan keseimbangan antara penyampaian kegiatan kelembagaan, pengalaman masyarakat, dan keterbukaan terhadap kritik.

Berdasarkan pembahasan tersebut, komunikasi cross media dapat dipahami sebagai proses yang menghubungkan penyusunan narasi, distribusi informasi, serta ruang dialog antara institusi dan masyarakat. Hubungan tersebut memperlihatkan bahwa penyajian pesan yang menarik perlu didukung oleh kejelasan informasi dan kesiapan organisasi dalam memberikan respons yang sesuai.

Transformasi Digital, Transparansi, dan Legitimasi Publik

Transformasi digital Polri berkaitan dengan pengembangan saluran komunikasi sekaligus penyediaan informasi mengenai pelayanan masyarakat. Informasi tentang

SKCK daring, perpanjangan SIM daring, tilang elektronik, dan perkembangan penanganan perkara menjadi contoh konteks komunikasi pelayanan digital. Penyediaan informasi tersebut dapat membantu masyarakat mengenali prosedur dan saluran pelayanan, tetapi belum cukup untuk membuktikan peningkatan kualitas pelayanan secara langsung.

Herlydinata (2025) menyoroti bahwa pemanfaatan media sosial dalam pemolisian masyarakat menghadapi tantangan literasi digital, kesiapan personel, serta pengelolaan informasi. Tantangan tersebut menunjukkan bahwa transformasi komunikasi tidak hanya memerlukan teknologi, tetapi juga kapasitas sumber daya manusia untuk memahami substansi pesan, karakteristik audiens, dan kebutuhan respons. Penggunaan teknologi yang semakin luas perlu diimbangi dengan kemampuan organisasi dalam mengelola hubungan komunikasi yang berkembang melalui platform digital.

Akbar (2024) menghubungkan aktivitas kepolisian di ruang siber dengan persoalan legitimasi, kewenangan, dan tanggung jawab etis. Perspektif tersebut memperlihatkan bahwa kehadiran institusi kepolisian dalam ruang digital memiliki konsekuensi yang lebih luas daripada penyebaran informasi. Aktivitas komunikasi perlu mempertimbangkan batas kewenangan, ketepatan substansi, dan tanggung jawab institusi ketika menyampaikan informasi yang berkaitan dengan masyarakat.

Sementara itu, Cenpasa & Briandana (2026) mengidentifikasi persoalan respons defensif, inkonsistensi narasi, dan keterbukaan informasi dalam komunikasi krisis. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan aktivitas komunikasi digital tidak selalu berkaitan dengan peningkatan kualitas komunikasi kelembagaan. Dalam situasi krisis, konsistensi penjelasan menjadi penting karena informasi yang berbeda atau tidak lengkap dapat menimbulkan kebingungan serta pertanyaan lanjutan.

Dalam konteks komunikasi publik, transparansi tidak hanya berkaitan dengan banyaknya informasi yang dipublikasikan, tetapi juga dengan kejelasan substansi, ketepatan penjelasan, serta kesediaan institusi merespons persoalan yang muncul. Informasi yang disampaikan secara terbuka tetap perlu mempertimbangkan batas kewenangan, ketentuan hukum, dan perlindungan informasi yang tidak dapat dipublikasikan. Oleh karena itu, transparansi tidak dapat dipahami sebagai kewajiban membuka seluruh informasi tanpa mempertimbangkan konteks dan ketentuan yang berlaku.

Hubungan transparansi dengan legitimasi juga memerlukan kehati-hatian analitis. Banyaknya tayangan, komentar, atau tanda suka pada media sosial tidak secara langsung menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat. Indikator aktivitas digital hanya memberikan informasi mengenai keterlibatan pengguna dalam suatu platform. Sementara itu, kepercayaan terhadap institusi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman pelayanan, persepsi terhadap tindakan petugas, dan penilaian terhadap prosedur kelembagaan.

Perbedaan antara komunikasi dan pengalaman pelayanan menjadi penting dalam memahami batas pengelolaan citra institusi. Publikasi mengenai keberhasilan pelayanan

dapat membantu masyarakat memperoleh informasi, tetapi pengalaman yang berbeda dapat menghasilkan penilaian yang tidak selalu sejalan dengan narasi resmi. Oleh sebab itu, komunikasi digital perlu ditempatkan sebagai bagian dari hubungan institusi dengan masyarakat yang memerlukan konsistensi antara penjelasan dan tindakan.

Berdasarkan sintesis tersebut, transparansi dan legitimasi merupakan dimensi penting dalam kajian komunikasi digital Polri. Akan tetapi, penelitian ini tidak menyimpulkan bahwa penggunaan strategi cross media secara langsung meningkatkan legitimasi maupun kepercayaan publik. Hubungan tersebut masih memerlukan pengujian empiris yang melibatkan pengukuran persepsi dan pengalaman masyarakat.

Implikasi Konseptual dan Evaluasi Komunikasi Cross Media

Kontribusi konseptual penelitian ini terletak pada penghubungan tiga dimensi komunikasi cross media, yaitu integrasi pesan, interaksi publik, dan respons kelembagaan. Integrasi pesan berkaitan dengan kesinambungan substansi informasi antarkanal. Interaksi publik mencakup kesempatan masyarakat memberikan tanggapan terhadap informasi yang diterima, sedangkan respons kelembagaan berkaitan dengan proses koordinasi dan tindak lanjut terhadap pertanyaan atau persoalan masyarakat.

Ketiga dimensi tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi lintas media tidak cukup dipahami melalui penyebaran pesan yang dilakukan secara bersamaan pada berbagai platform. Pengelolaan komunikasi juga memerlukan perhatian terhadap bagaimana pesan diterima, bagaimana masyarakat memberikan respons, dan bagaimana organisasi menindaklanjuti kebutuhan informasi yang muncul. Dalam perspektif ini, integrasi komunikasi merupakan hubungan antara proses teknis distribusi pesan dan mekanisme kelembagaan yang mendukung interaksi.

Secara konseptual, hubungan ketiga dimensi tidak harus dipahami sebagai proses yang selalu berlangsung secara linear. Informasi yang dipublikasikan dapat memunculkan pertanyaan masyarakat, sedangkan pertanyaan tersebut dapat menjadi dasar penyesuaian informasi pada publikasi berikutnya. Sebaliknya, pengalaman masyarakat dalam memperoleh pelayanan juga dapat memengaruhi cara mereka menafsirkan komunikasi institusi. Dengan demikian, komunikasi cross media memiliki karakter hubungan timbal balik yang perlu dipertimbangkan dalam pengembangan strategi komunikasi publik.

Implikasi evaluatif dari sintesis ini adalah perlunya membedakan indikator distribusi informasi dengan indikator respons kelembagaan. Jangkauan, jumlah publikasi, dan keterlibatan pengguna dapat digunakan untuk menjelaskan aktivitas komunikasi pada platform digital. Namun, indikator tersebut perlu dilengkapi dengan penilaian mengenai konsistensi isi, kejelasan jawaban, serta proses penanganan pertanyaan dan pengaduan masyarakat.

Dari sisi kelembagaan, koordinasi antarkanal memerlukan kejelasan tanggung jawab dalam penyusunan, pemeriksaan, dan pembaruan informasi. Pengelola media juga membutuhkan pemahaman mengenai batas kewenangan dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat. Apabila persoalan yang diterima berada di luar

kewenangan pengelola komunikasi, diperlukan mekanisme koordinasi dengan unit yang relevan agar tanggapan yang diberikan tetap sesuai dengan substansi permasalahan.

Selain itu, pengembangan komunikasi digital perlu memperhatikan kemampuan personel dalam mengelola konten dan interaksi. Kompetensi tersebut tidak terbatas pada keterampilan teknis penggunaan media, tetapi juga mencakup pemahaman terhadap etika komunikasi, ketepatan informasi, dan karakteristik kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kemampuan menyampaikan informasi secara jelas menjadi bagian penting dari pengelolaan hubungan antara institusi dan penerima layanan.

Secara praktis, hasil kajian memberikan dasar bagi penguatan koordinasi informasi antarkanal, pengembangan kompetensi pengelola media, dan penyusunan mekanisme respons yang lebih terhubung dengan unit pelayanan. Namun, rekomendasi tersebut merupakan implikasi konseptual dari literatur yang dianalisis, bukan hasil evaluasi langsung terhadap pelaksanaan komunikasi Polri.

Keterbatasan utama penelitian ini terletak pada jumlah publikasi inti yang relatif kecil, perbedaan pendekatan penelitian, dan ketidakmerataan akses terhadap teks lengkap. Selain itu, penelitian tidak menggunakan observasi langsung terhadap akun media sosial maupun pengukuran pengalaman masyarakat. Kondisi tersebut membatasi kemampuan penelitian untuk menilai efektivitas integrasi komunikasi digital dan hubungannya dengan kepercayaan publik.

Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan analisis konten lintas platform untuk menelaah kesinambungan informasi, wawancara dengan pengelola komunikasi untuk memahami koordinasi organisasi, serta kajian pengalaman masyarakat untuk mengidentifikasi kualitas respons yang diterima. Pengembangan tersebut diperlukan agar hubungan antara integrasi pesan, interaksi publik, dan respons kelembagaan dapat diuji berdasarkan bukti empiris yang lebih memadai.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi *cross media* Polri tidak hanya berkaitan dengan penyebaran informasi melalui berbagai platform, tetapi juga mencakup kesinambungan pesan, interaksi publik, dan respons kelembagaan. Berdasarkan sintesis terhadap lima publikasi tahun 2024-2026, ditemukan tiga tema utama, yaitu fungsi platform digital, dukungan organisasi dalam pengelolaan interaksi, serta transparansi dan legitimasi komunikasi institusi. Ketiga tema tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan komunikasi tidak cukup dinilai berdasarkan jangkauan publikasi, tetapi juga perlu mempertimbangkan konsistensi informasi dan tindak lanjut terhadap kebutuhan masyarakat.

Kontribusi konseptual penelitian ini terletak pada pengintegrasian dimensi distribusi pesan, konstruksi narasi, dan respons kelembagaan sebagai kerangka untuk memahami komunikasi digital Polri. Temuan tersebut memberikan implikasi praktis mengenai pentingnya koordinasi antarkanal, penguatan kompetensi pengelola media,

serta pengembangan mekanisme komunikasi yang responsif dan akuntabel. Namun, keterbatasan jumlah publikasi, ketidakmerataan akses terhadap sumber lengkap, dan ketiadaan data primer membatasi generalisasi hasil penelitian. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya perlu menguji kerangka konseptual tersebut melalui analisis komunikasi lintas platform dan kajian pengalaman masyarakat untuk memperoleh bukti empiris mengenai hubungan komunikasi *cross media*, kualitas pelayanan, dan kepercayaan publik.

Referensi

- Aisyah, N., & Suherman, S. (2022). Pemolisian digital di Indonesia: Tantangan dan peluang adopsi media sosial. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 11(2), 123–134. <https://doi.org/10.25008/jki.v11i2.456>
- Aisyah, R. N., Fadilah, E., & Sjafirah, N. A. (2020). Penggunaan Infografis pada Akun Instagramtirtoid sebagai Strategi Cross-media. *Jurnal Kajian Jurnalisme*, 3(2), 210–223. <https://doi.org/10.24198/jkj.v3i2.22276>
- Akbar, H. P. (2024). Emulating Police Interaction Ritual in Cyberspace: Apparent Challenge in Policing the Internet. *Jurnal Litbang Polri*, 27(3), 175–190. <https://doi.org/10.46976/litbangpolri.v27i3.248>
- Albrecht, J. F. (2025). Issues in Policing: Investigating Current Controversies. *Journal of Criminal Justice Education*. <https://doi.org/10.1080/10511253.2025.2485984>
- APJII. (2023). *Laporan Survei Internet Indonesia 2023*. Retrieved from <https://apji.or.id/survei2023>
- Aziz, M. A. (2021). Tata Kelola Sumber Daya Polri dalam Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Terpadu di Kewilayahan. *Jurnal Litbang Polri*, 25(1). Retrieved from <https://jlp.puslitbang.polri.go.id/jlp/LitbangPOLRI/article/view/162>
- Bayley, D. H. (2006). *Changing the Guard: Developing Democratic Police Abroad*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195189780.001.0001>
- Belitung, T. P. K. B. (2023). *Polri Masifkan Medsos untuk Informasi Bagi Pemudik tentang Mudik Lebaran 2023*. Retrieved from <https://tribatanews.babel.polri.go.id/2023/04/17/polri-masifkan-medsos-untuk-informasi-bagi-pemudik-tentang-mudik-lebaran-2023/>
- Cenpasa, A. M., & Briandana, R. (2026). Transparansi, disinformasi, dan legitimasi dalam komunikasi krisis digital humas polri: sebuah kajian literatur. *Southeast Asian Journal of Technology and Science*, 7(1), 196–207. <https://doi.org/10.29210/810711900>
- Chaniago, H. R., Syah, B. M., & Wahyuni, S. (2021). Pencegahan kebencian di media sosial melalui Peringatan Virtual Polisi (PVP) di Bareskrim Polri. *Jurnal Keamanan Nasional*, 7(2), 123–136. <https://doi.org/10.32412/jkn.v7i2.385>
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Davis, F. D. (1985). *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems*. Doctoral dissertation, Massachusetts Institute of Technology.
- Feldmann, V. (2005). Leveraging Mobile Media: Cross-media Strategy and Innovation Policy for Mobile Media Communication. *Journal of Media Business Studies*, 2. <https://doi.org/10.1080/16522354.2005.11073434>
- Herlydinata, M. D. (2025). Toward Digital Community Policing: Opportunities and

- Barriers for Social Media Engagement in Indonesia. *Proceedings of Police Academy*, 1(1). Retrieved from <https://journal.akpol.ac.id/index.php/Proceedings/article/view/1942>
- Hermawan, D., & Rizqi, R. A. (2021). Keadilan prosedural digital: Analisis konten media sosial kepolisian di Indonesia. *Media Dan Komunikasi*, 13(3), 150–168. <https://doi.org/10.24843/mdk.v13i3.389>
- Indonesia, A. P. J. I. (2024). *Survei penetrasi internet Indonesia 2024: Pengguna internet Indonesia tembus 221 juta orang*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Retrieved from Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia website: <https://www.apjii.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Indonesia, C. N. N. (2021). *Cara kerja Virtual Police: Peringatan polisi dikirim melalui DM*. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210225093558-12-610074/cara-kerja-virtual-police-peringatan-polisi-dikirim-via-dm>
- Indonesia, K. N. R. *Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pemolisian Masyarakat.*, (2021).
- Indonesia, R. *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.*, (2008).
- Insani, C. N., Hidayat, D. R., & Zulfan, I. (2019). Pemanfaatan Insta Story Dalam Aktivitas Jurnalistik Oleh Majalah Gadis. *Jurnal Kajian Jurnalisme*, 3(1), 39. <https://doi.org/10.24198/jkj.v3i1.22453>
- Irawan, R. E., & Rachmawati, F. (2025). Transformation of the Indonesian National Police's Communication Strategy in Building a Public Narrative through Platform X. *Lontar: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13(2). <https://doi.org/10.30656/lontar.v13.i2.11503>
- Ismail, U., & Abdullahi, A. (2023). Kepolisian digital di Nigeria: Studi kasus Komando Kepolisian Negara Bagian Jigawa. *International Journal of Police Science & Management*, 26(1), 67–77. <https://doi.org/10.1177/14613557231198701>
- Jenkins, H. (2007). *Transmedia Storytelling* 101. Retrieved from https://henryjenkins.org/blog/2007/03/transmedia_storytelling_101.html
- Kemp, S. (2025). *Digital 2025: Indonesia*. DataReportal. Retrieved from DataReportal website: <https://datareportal.com/reports/digital-2025-indonesia>
- Kompas.com. (2021a). *Ini mekanisme Polisi Virtual tegur pelanggar UU ITE di media sosial*. Retrieved from <https://nasional.kompas.com/read/2021/02/24/10415161/ini-mekanisme-polisi-virtual-tegur-pelanggar-uu-ite-di-media-sosial>
- Kompas.com. (2021b). *Kapolri: Polisi Virtual adalah wajah baru kami dalam penegakan hukum siber*. Retrieved from <https://nasional.kompas.com/read/2021/07/01/16023831/kapolri-virtual-police-adalah-wajah-baru-kami-dalam-penegakan-hukum-siber>
- Kompas.com. (2021c). *Kapolri menerbitkan surat edaran soal UU ITE, ini isinya*. Retrieved from <https://nasional.kompas.com/read/2021/02/26/10440091/kapolri-terbitkan-surat-edaran-soal-uu-ite-ini-isinya>
- Kompas.com. (2022). *Polisi unggah video pengamanan demo di Jakarta untuk transparansi publik*. Retrieved from <https://nasional.kompas.com/read/2022/09/06/17350081/polisi-unggah-video-pengamanan-demo-di-jakarta-untuk-transparansi-publik>
- Kompas.com. (2023). *Polisi minta warga tak terpancing hoaks penculikan anak*. Retrieved from <https://www.kompas.com/tren/read/2023/02/25/120000465/polisi-minta->

- warga-tak-terpancing-hoaks-penculikan-anak
- Kovach, B., & Rosenstiel, T. (2003). *Elemen-elemen Jurnalisme: Apa yang Seharusnya Diketahui Wartawan dan yang Diharapkan Publik*. PANTAU.
- Kusworo, H. (2021). Peran Media Sosial dalam Meningkatkan Citra Polri di Masyarakat. *Jurnal Litbang Polri*, 25(2), 95–107. Retrieved from <https://jlp.puslitbang.polri.go.id/jlp/LitbangPOLRI/article/view/169>
- Landsverk, K. H. (2014). *The Instagram Handbook*. PrimeHead Limited.
- Merah, B. L. (2024). *Live IG Kasi Humas Polsek Kemayoran: Polisi hadir beri edukasi dan tanggap laporan warga secara langsung*. Retrieved from <https://www.lampumerahnews.id/2024/09/live-ig-kasi-humas-polsek-kemayoran.html>
- Ndlela, M. N. (2024). *Komunikasi organisasi di era digital: Meneliti dampak AI, chatbot, dan Covid-19*. Routledge. Retrieved from <https://books.google.com/books?id=dkgXEQAQBAJ>
- Nugroho, J. (2023). *Dibakar hidup-hidup atau dipukuli: Kekuasaan massa di Indonesia terkait rumor penculikan anak*. Retrieved from <https://www.reuters.com/investigates/special-report/indonesia-mobs/>
- Nugroho, R. (2023). Menjembatani kesenjangan melalui layar: Penggunaan Instagram oleh polisi di pedesaan Jawa. *Asian Journal of Media and Communication*, 7(1), 45–62. <https://doi.org/10.7454/ajmc.v7i1.345>
- Nugroho, R., & Fahmi, A. (2021). Opini Publik Terhadap Kinerja Polri dalam Penanganan Kasus melalui Media Online. *Jurnal Litbang Polri*, 25(2), 77–87. Retrieved from <https://jlp.puslitbang.polri.go.id/jlp/LitbangPOLRI/article/view/167>
- Pratiwi, P. A. A. (2024). *Strategi Pemanfaatan Lintas Media Oleh Pro 2 RRI Denpasar Untuk Mendukung Keberlanjutan Geopark Di Indonesia*. Universitas Bakrie.
- Puspitasari, D., & Nugraha, B. (2022). Kepercayaan dan keterlibatan pemuda dalam media sosial kepolisian: Survei di Jakarta. *Jurnal Kriminologi Indonesia*, 10(1), 77–90. <https://doi.org/10.32412/ijc.v10i1.234>
- Putra, A. R., Nasution, A., & Salim, M. (2023). Membangun kepercayaan melalui transparansi: Menganalisis keterlibatan polisi di Instagram selama protes. *Jurnal Sosiologi Reflektif*, 17(1), 101–118. <https://doi.org/10.15408/jsr.v17i1.5321>
- Putri, C. E., Hamsinah, & Arsyilla, N. (2024). Pemanfaatan Media Sosial Instagram @divisihumaspolri Sebagai Media Iklan Layanan Masyarakat. *Jurnal Cyber PR*, 4(1), 69–81. Retrieved from <https://journal1.moestopo.ac.id/index.php/cyberpr/article/download/4216/1589>
- Rahmat, R., & Farida, Y. (2022). Tantangan Reformasi Regulasi dalam Transformasi Pemerintahan Digital. In *Kombinasi Percikan Makara Merah* (p. 199). Retrieved from <https://law.ui.ac.id/wp-content/uploads/2022/09/Combine-Percikan.pdf#page=199>
- Ruddell, R., & Jones, N. (2013). Media sosial dan kepolisian: Mencocokkan pesan dengan audiens. *Safer Communities*, 12(2), 64–70. <https://doi.org/10.1108/17578041311315030>
- Sari, M. F., & Pratama, I. G. (2021). Kesenjangan digital di Indonesia: Akses dan literasi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 10(1), 55–68. <https://doi.org/10.12962/jish.v10i1.592>
- Syahputra, M., & Hadibrata, A. (2021). Urgensi Regulasi Digital Etika Pemerintahan

- dalam Pemanfaatan Media Sosial. In *Percikan Pemikiran Makara Merah* (pp. 183–195). Retrieved from <https://law.ui.ac.id/wp-content/uploads/2022/09/e-book-Buku-Percikan-2021.pdf>
- Tyler, T. R. (2004). Enhancing Police Legitimacy: A Procedural Justice Perspective. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 593(1), 84–99. <https://doi.org/10.1177/0002716203262627>
- Tyler, T. R. (2006). *Procedural Justice, Legitimacy, and Compliance*. Why People Obey the Law. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1j66769.4>
- Zubiaga, A., Aker, A., Bontcheva, K., Liakata, M., & Procter, R. (2017). Rumour Detection and Resolution in Social Media: A Survey. *ACM Computing Surveys*, 51(2), 1–36. <https://doi.org/10.1145/3161603>