

## STRATEGI COMMUNITY RELATIONS POLRES METRO DEPOK DALAM MENUMBUHKAN KEPERCAYAAN PUBLIK: STUDI KASUS NGOPI BARENG KAMTIBMAS DAN JUMAT KELILING

Denriva Amanda Desyana<sup>1\*</sup>, Ratna Indrayani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

*Corresponding email:* denrivaamanda08@gmail.com

### Abstrak

Kepercayaan publik terhadap Kepolisian Negara Republik Indonesia mengalami penurunan tajam pasca peristiwa kekerasan aparat pada akhir Agustus 2025, namun wilayah hukum Polres Metro Depok tetap menunjukkan situasi yang kondusif. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi community relations Divisi Humas Polres Metro Depok yang berkontribusi terhadap kepercayaan publik dan reputasi institusi melalui program Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, ditopang konsep Public Relations dan Community Relations dari Cutlip, Center, dan Broom, teori keadilan prosedural Tyler serta Sunshine dan Tyler, teori reputasi Fombrun, dan empat dimensi reputasi organisasi publik Meirinhos dkk. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tiga belas narasumber, observasi lapangan, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis dengan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana serta diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menemukan enam strategi yang saling mengunci, yaitu komunikasi dua arah, pendekatan informal dan kesetaraan, kolaborasi lintas fungsi, pelibatan tokoh masyarakat dan modal sosial, tindak lanjut aspirasi secara nyata, serta konsistensi kehadiran jangka panjang, dengan peran pengemudi ojek daring sebagai jembatan informasi komunitas menjadi temuan yang menonjol. Keenam strategi tersebut secara konsisten memenuhi empat dimensi reputasi organisasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas community relations bersifat parsial dan bergantung pada interaksi langsung, sehingga memerlukan penguatan kelembagaan agar berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *community relations; kepercayaan publik; reputasi institusi*

### Abstract

Public trust in the Indonesian National Police declined sharply following an incident of police violence in late August 2025; however, the jurisdiction of the Depok Metro Police (Polres Metro Depok) remained relatively stable and conducive. This study analyzes the community relations strategies of the Depok Metro Police Public Relations Division that contribute to public trust and institutional reputation through the Ngopi Bareng Kamtibmas (Coffee with the Police for Public Order) and Jumat Keliling (Friday Outreach) programs, and identifies the supporting and inhibiting factors involved. A qualitative case study approach was adopted, grounded in the Public Relations and Community Relations concepts of Cutlip, Center, and Broom; Tyler's procedural justice theory alongside Sunshine and Tyler's trust framework; Fombrun's reputation theory; and the four dimensions of public organization reputation proposed by Meirinhos et al. Data were collected through in-depth interviews with thirteen informants, field observations, and document analysis, then analyzed using the Miles, Huberman, and Saldana interactive model and validated through triangulation. The findings reveal six interlocking strategies: two-way communication, an informal and egalitarian approach, cross-functional collaboration, engagement with community leaders and social capital, tangible follow-up on aspirations, and consistent long-term presence, with online motorcycle taxi drivers acting as a community information bridge emerging as a notable finding. These strategies consistently fulfill the four dimensions of organizational reputation. The study concludes that community relations effectiveness is partial and dependent on direct interaction, indicating a continued need for institutional strengthening to sustain public trust.

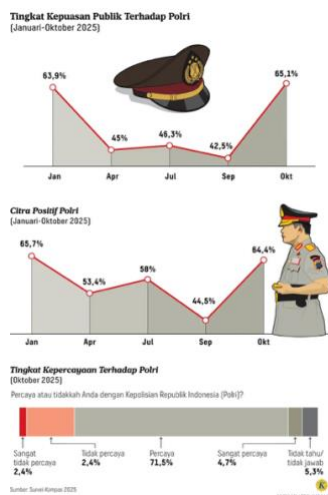
**Keywords:** *community relations; public trust; institutional reputation*

## PENDAHULUAN

Kepercayaan publik merupakan salah satu unsur penentu legitimasi institusi penegak hukum dalam sistem demokrasi modern. Institusi kepolisian yang kehilangan kepercayaan publik akan menghadapi hambatan besar dalam menjalankan tugasnya, karena warga menjadi kurang kooperatif, enggan memberikan informasi, dan cenderung skeptis terhadap tindakan aparat. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menegaskan bahwa Polri memiliki tugas memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga upaya membangun serta mempertahankan kepercayaan publik bukan sekadar persoalan citra, melainkan bagian penting dari keberhasilan pelaksanaan mandat institusional tersebut.

Kepercayaan publik terhadap kepolisian berkembang melalui kualitas interaksi langsung antara aparat dan masyarakat. Evanne (2023) menjelaskan bahwa citra institusi terbentuk dari pengalaman warga berinteraksi dengan aparat, karena Humas kepolisian tidak sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga membangun citra kepolisian.

Dari data Litbang Kompas: citra positif Polri turun dari 65,7% pada Januari 2025 menjadi 53,4% pada April 2025 seiring munculnya kasus kekerasan aparat (Kompas.com, 2025). Krisis memuncak pada 25–31 Agustus 2025 melalui gelombang demonstrasi mahasiswa, buruh, pengemudi ojek daring, dan warga sipil di berbagai kota (NU Online, 2025), dipicu tewasnya pengemudi ojek daring Affan Kurniawan yang terlindas kendaraan taktis Brimob di Bendungan Hilir, Jakarta Pusat, pada 28 Agustus 2025 (Tempo, 2025).



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Publik, Citra Positif, dan Tingkat Kepercayaan terhadap Polri  
Periode Januari–Oktober 2025  
Sumber: Kompas.com (2025)

Di tengah krisis kepercayaan yang meluas ini, wilayah hukum Polres Metro Depok justru relatif kondusif tanpa kerusuhan atau penyerangan fasilitas kepolisian sebagaimana terjadi di daerah lain, yang mengindikasikan bahwa ada hubungan sosial yang telah lama terbangun antara institusi dan masyarakat setempat. Fenomena ini sejalan dengan temuan Hatmawan (2025) bahwa keadilan prosedural yang dipadukan dengan dialog komunitas berkelanjutan lebih efektif membangun kepercayaan publik dibandingkan pendekatan prosedural semata, serta Hutamy, Hayati, dan Aditya (2023) yang menemukan kepercayaan publik lebih tinggi pada warga dengan pengalaman interaksi positif bersama aparat. Kegiatan *community relations* yang dilakukan Polres Metro Depok menjadi jawaban bahwa interaksi positif kepada warga, akan mendorong warga lainnya untuk ikut berpartisipasi sehingga terjadi *proximity* – kedekatan yang dapat menjaga rasa saling percaya diantara kedua pihak.

Polres Metro Depok menjalankan sejumlah program *community relations*, dua di antaranya menjadi fokus artikel ini: Ngopi Bareng Kamtibmas, pertemuan informal antara aparat dan warga untuk berdialog mengenai isu keamanan lingkungan, dan Jumat Keliling, kunjungan aparat ke berbagai wilayah hukum Polres Metro Depok pasca salat Jumat untuk bersilaturahmi sekaligus menyerap aspirasi warga. Kedua program menjadi sarana komunikasi dua arah yang memungkinkan warga menyampaikan keluhan dan informasi keamanan langsung kepada aparat, sejalan dengan temuan Evanne (2023) bahwa pendekatan komunikasi humanis dan berbasis komunitas membangun citra positif kepolisian.

Pemilihan Kota Depok sebagai konteks kajian juga relevan: sebagai kawasan urban yang berbatasan langsung dengan Jakarta, berpenduduk lebih dari dua juta jiwa di sebelas kecamatan, dengan mobilitas harian tinggi, Depok merepresentasikan karakter masyarakat urban yang heterogen, sehingga temuannya berpotensi relevan bagi daerah perkotaan lain dengan dinamika sosial serupa, tidak hanya kawasan dengan masyarakat yang homogen atau relatif tertutup.

Secara akademis, artikel ini diharapkan memperkaya kajian *community relations* pada institusi publik yang selama ini lebih banyak dibahas pada organisasi bisnis. Secara praktis, temuan ini diharapkan menjadi masukan bagi Divisi Humas Polres Metro Depok dan referensi bagi satuan kepolisian lain dalam merancang *community relations* yang lebih efektif, terutama pada daerah dengan tingkat kepercayaan publik relatif rendah. Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini disusun untuk menjawab dua pertanyaan utama: (1) bagaimana strategi *community relations* yang diterapkan Divisi Humas Polres Metro Depok melalui Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling berkontribusi terhadap kepercayaan publik dan reputasi institusi; dan (2) apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan strategi tersebut.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Public relations dan community relations sebagai fondasi hubungan institusi-publik***

Pemahaman terhadap strategi community relations Divisi Humas Polres Metro Depok tidak dapat dilepaskan dari kerangka *Public Relations* (PR). Cutlip, Center, dan Broom (2009) mendefinisikan PR sebagai fungsi manajemen yang membangun dan menjaga komunikasi, pemahaman, serta kerja sama antara organisasi dan publiknya. Ruslan (2014) menambahkan bahwa dalam konteks lembaga publik, PR juga menjalankan fungsi legitimasi, yaitu membangun dukungan masyarakat terhadap kebijakan institusi sekaligus menjaga keberlanjutan kepercayaan publik. Center dan Jackson (dalam Cutlip dkk., 2019) memandang PR sebagai pengelola hubungan (*relationship management*) yang mengevaluasi sikap publik dan menyesuaikan kebijakan organisasi dengan kepentingan publik, bukan sekadar komunikasi satu arah untuk mempromosikan organisasi.

Salah satu wujud nyata dari relationship management tersebut adalah *community relations*, yang oleh Cutlip, Center, dan Broom (2009) didefinisikan sebagai partisipasi organisasi yang terencana, aktif, dan berkelanjutan dalam kehidupan komunitas demi kepentingan bersama. Tiga unsur ini menjadi kerangka acuan artikel ini untuk menilai sejauh mana Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling memenuhi kualifikasi sebagai program community relations yang autentik, bukan sekadar kegiatan seremonial. Cutlip dkk. (2009) juga merumuskan lima tujuan utama *community relations*, yaitu meningkatkan pemahaman dan penerimaan masyarakat, membangun citra positif, memperoleh dukungan komunitas, merespons kebutuhan dan aspirasi secara tepat, serta membangun modal sosial berupa kepercayaan dan solidaritas, dengan bentuk kegiatan mencakup dialog dan forum komunitas, program keterlibatan sosial, serta kunjungan lapangan kategori yang tercermin langsung pada Ngopi Bareng Kamtibmas sebagai forum dialog komunitas dan Jumat Keliling sebagai kunjungan lapangan rutin.

### **Kepercayaan publik dan keadilan prosedural dalam konteks kepolisian**

Kepercayaan publik (*public trust*) terhadap institusi kepolisian menjadi konsep sentral artikel ini. Tyler (2004) mendefinisikannya sebagai keyakinan masyarakat bahwa polisi bertindak untuk kepentingan publik, berintegritas, dan bersikap adil, yang terbentuk dari kepercayaan berbasis kompetensi dan kepercayaan berbasis integritas. Sunshine dan Tyler (2003) menekankan peran keadilan prosedural (*procedural justice*), penilaian masyarakat atas sejauh mana polisi bersikap adil, transparan, dan menghormati warga yang menunjukkan masyarakat cenderung lebih memercayai polisi yang adil dalam prosesnya, sekalipun hasilnya tidak selalu memuaskan, dibandingkan polisi yang efektif secara operasional namun sewenang-wenang. Tyler (2004) mengidentifikasi empat komponen keadilan prosedural—*participation, neutrality, trustworthiness,*

dan *dignity* yang menjadi kerangka analisis artikel ini untuk menilai forum Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling.

Tyler (2004) turut merumuskan empat faktor yang memengaruhi kepercayaan publik terhadap kepolisian: keadilan prosedural, efektivitas kinerja, legitimasi institusional, dan pengalaman langsung warga dengan aparat, faktor terakhir yang diperkuat Hutamy, Hayati, dan Aditya (2023) yang menunjukkan pengalaman personal menjadi determinan penting kepercayaan publik, bukan semata pencitraan melalui kampanye komunikasi.

### **Reputasi institusi dan kepolisian sebagai pelayan publik**

Reputasi organisasi berbeda dengan citra (*image*): Fombrun (1996) menjelaskan bahwa reputasi merupakan persepsi gabungan terhadap tindakan organisasi di masa lalu dan prospeknya di masa depan, yaitu akumulasi perilaku konsisten yang teruji melalui pengalaman nyata, berbeda dengan citra yang terbentuk cepat dan mudah berubah. Dalam konteks institusi publik, Meirinhos dkk. (dalam Nurlaila dkk., 2025) merumuskan empat dimensi reputasi organisasi publik—kualitas layanan, kepercayaan dan integritas, transparansi dan akuntabilitas, serta kepedulian terhadap kesejahteraan masyarakat yang menjadi kerangka utama artikel ini dalam menilai reputasi Polres Metro Depok sebagai institusi pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan warganya.

Reputasi dan kepercayaan publik memiliki keterkaitan siklikal yang kuat: Nurlaila dkk. (2025) menjelaskan bahwa reputasi positif memberi sinyal awal tentang karakter organisasi, sementara kepercayaan yang tumbuh dari pengalaman nyata memperkuat reputasi tersebut, dengan *community relations* berfungsi sebagai penghubung yang mempercepat siklus positif ini. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 menetapkan mandat ganda Polri, yaitu penegakan hukum yang koersif serta pelayanan publik yang kolaboratif dan humanis, tugas yang dijalankan Satuan Pembinaan Masyarakat (Binmas) melalui Bhabinkamtibmas di tingkat kelurahan. Saputra dkk. (2024) mencatat bahwa Binmas meraih skor Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi di antara fungsi operasional Polri pada 2021, mengindikasikan interaksi langsung sebagai titik kontak paling efektif membangun kepercayaan publik, sementara Divisi Humas berperan sebagai jembatan dua arah yang menyampaikan aspirasi warga sekaligus menjelaskan kebijakan Polri secara terbuka (Evanne, 2023) peran ganda yang dijalankan Divisi Humas Polres Metro Depok dalam Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling.

Berdasarkan tinjauan tersebut, artikel ini dibangun di atas kerangka pemikiran bahwa PR berfungsi sebagai fungsi manajemen strategis yang menjadi jembatan antara kepolisian dan masyarakat (Cutlip dkk., 2009). *Community relations* menjadi wujud nyata PR yang paling relevan bagi kepolisian karena keberhasilan lembaga ini sangat bergantung pada dukungan dan partisipasi publik. Melalui Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling, interaksi langsung yang dirasakan adil dan humanis (Tyler, 2004; Sunshine & Tyler, 2003) memberikan kesadaran serta pemahaman bagi

warga untuk dapat mempercayakan urusan keamanan lingkungannya kepada aparat, yang pada gilirannya terakumulasi menjadi reputasi institusi (Fombrun, 1996; Nurlaila dkk., 2025). Alur pemikiran ini secara ringkas digambarkan pada Gambar 2, yang menjadi kerangka acuan analisis pada bagian temuan dan diskusi artikel ini.



Gambar 2. Kerangka Pemikiran Penelitian

Sumber: Diolah penulis berdasarkan Cutlip dkk. (2009), Tyler (2004), Sunshine & Tyler (2003), dan Fombrun (1996)

## METODOLOGI

Artikel ini disusun berdasarkan penelitian dengan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus (*case study*), yang menurut Yin (2018) tepat digunakan mengkaji fenomena secara mendalam pada konteks kehidupan nyata ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak dapat dipisahkan secara jelas, sejalan dengan penekanan Creswell (2014) pada penggalian makna fenomena sosial dan Moleong (2021) pada penyajian data deskriptif dalam konteks alamiah.

Objek penelitian adalah Divisi Humas Polres Metro Depok beserta dua program *community relations* yang menjadi fokus kajian, yaitu Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling. Pemilihan lokasi didasarkan pada kondisi wilayah hukum Polres Metro Depok yang tetap kondusif di tengah menurunnya kepercayaan publik terhadap Polri secara nasional pasca-Agustus 2025, serta konsistensi pelaksanaan kedua program tersebut yang menyediakan bahan kajian yang memadai.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dengan tiga belas narasumber yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* hingga tercapai kecukupan data (*data saturation*), mengikuti prinsip yang dijelaskan Sugiyono (2020) dan Moleong (2021). Narasumber terdiri atas pihak internal Polres Metro Depok, pihak eksternal dari kalangan masyarakat dan komunitas pengemudi ojek daring, pejabat kelurahan, serta dua praktisi

kehumasan independen sebagai triangulator sumber. Tabel 2 merangkum kategori dan alasan pemilihan narasumber tersebut.

**Tabel 2. Kategori dan Alasan Pemilihan Narasumber Penelitian**

| No | Kategori                                                        | Jumlah  | Alasan Pemilihan                                                                                                          |
|----|-----------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Internal – Binmas/Humas Polres Metro Depok                      | 4 orang | Pelaksana teknis dan pengelola komunikasi yang paling memahami mekanisme, strategi, dan evaluasi program.                 |
| 2  | Eksternal – Pejabat kelurahan                                   | 1 orang | Fasilitator koordinasi tingkat kelurahan yang menyaksikan langsung pelaksanaan program secara berulang.                   |
| 3  | Eksternal – Tokoh dan komunitas warga (termasuk komunitas ojol) | 6 orang | Penerima manfaat langsung yang dapat menggambarkan pengalaman, persepsi, dan perubahan kepercayaan terhadap Polres Depok. |
| 4  | Eksternal – Praktisi kehumasan independen (triangulator)        | 2 orang | Memberikan perspektif independen dan komparatif mengenai standar praktik <i>community relations</i> yang ideal.           |

Sumber: Diolah penulis dari hasil wawancara, 2026

Selain wawancara, data dikumpulkan melalui observasi non-partisipan pada beberapa pelaksanaan Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling, serta studi dokumentasi terhadap arsip resmi Polres Metro Depok—Surat Perintah (SPRIN), jadwal dan lokasi program per Polsek, rekapitulasi kegiatan, catatan tindak lanjut keluhan warga, laporan mingguan, konten Instagram resmi @polresmetrodepok, serta pemberitaan media daring.

Analisis data mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014): reduksi data (penyaringan dan pengelompokan tema strategi *community relations*, kepercayaan publik, dan reputasi institusi), penyajian data (uraian naratif dan tabel), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan bertahap sejak awal pengumpulan data. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi dari pihak internal, masyarakat, dan praktisi independen) dan triangulasi teknik (membandingkan wawancara, observasi, dan dokumentasi) (Moleong, 2021).

## TEMUAN DAN DISKUSI

Sebelum masuk ke uraian rinci per tema, Tabel 3 menyajikan pengelompokan temuan penelitian berdasarkan tema pembahasan beserta hasil utamanya, yang kemudian dijabarkan secara naratif dan didukung kutipan wawancara pada sub-bagian selanjutnya.

**Tabel 3. Pengelompokan Temuan Berdasarkan Tema**

| No | Judul                                                | Hasil                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Komunikasi dua arah dan pendekatan informal          | Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling memenuhi unsur terencana, aktif, dan berkelanjutan, serta empat komponen keadilan prosedural ( <i>participation, neutrality, trustworthiness, dignity</i> ). |
| 2  | Koordinasi internal dan kekompakan komunitas         | Alur koordinasi berjenjang Polres–Polsek–Binmas–Kelurahan–RT/RW memperkuat komunikasi dua arah sekaligus meningkatkan kohesi sosial warga.                                                             |
| 3  | Kolaborasi lintas fungsi dan tindak lanjut aspirasi  | Keterlibatan seluruh unit fungsional dan tindak lanjut nyata (Posko Pantau Tawuran, penanganan curanmor) mengindikasikan kepercayaan berbasis kompetensi.                                              |
| 4  | Modal sosial dan ojol sebagai jembatan informasi     | Komunitas pengemudi ojek daring berfungsi sebagai jembatan informasi kamtibmas secara sukarela, memperkuat legitimasi institusional.                                                                   |
| 5  | Ketahanan kepercayaan pada krisis Agustus 2025       | Warga yang telah berinteraksi langsung menunjukkan kepercayaan yang resilient terhadap sentimen negatif nasional, meski kesenjangan tetap ada pada warga yang belum terjangkau.                        |
| 6  | Reputasi institusi, faktor pendukung, dan penghambat | Keenam strategi memenuhi empat dimensi reputasi organisasi publik, namun efektivitasnya parsial karena bergantung pada kepemimpinan individual dan jangkauan program yang belum merata.                |

Sumber: Diolah penulis, 2026

### **Komunikasi dua arah dan pendekatan informal dalam Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling**

Data penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling memenuhi tiga unsur *community relations* menurut Cutlip, Center, dan Broom (2009), yaitu terencana, aktif, dan berkelanjutan. Unsur terencana tercermin dari acuan petunjuk rahasia (Jukrah) yang menetapkan standar frekuensi minimum. AKP Sehat Abu Hanifah, KBO Binmas Polres Metro Depok, menjelaskan hal ini sebagai berikut.

*"Kalau kegiatan itu dilaksanakan sesuai Jukrah ya. Karena kita melihat dari Jukrah yang terbaru, itu dari atas itu satu bulan sekali. Terus untuk dari wilayah Polsek itu seminggu dua kali. Tapi untuk Kapolres Depok ini inovasinya kegiatan turun ke masyarakat ini bisa tiap hari."* (AKP Sehat Abu Hanifah, KBO Binmas Polres Metro Depok)

Pernyataan ini menunjukkan unsur aktif yang ditekankan Cutlip dkk. (2009): Polres Metro Depok tidak sekadar memenuhi standar minimum, melainkan menaikkan intensitas kegiatan jauh melampaui ambang batas kebijakan nasional. Ipda Heri, Kasubnit 2 BinPolmas, turut mengonfirmasi bahwa seluruh kegiatan telah terjadwal secara sistematis dan dipantau oleh Pejabat Utama (PJU) Polres Metro Depok, sehingga pelaksanaannya tidak bergantung pada inisiatif spontan

personel di lapangan. Suasana informal pada kedua program tersebut merupakan strategi yang disengaja, bukan kebetulan.

Dari sisi warga, Andra yang menjadi peserta Ngopi Bareng Kamtibmas menggambarkan bagaimana suasana informal ini dirasakan secara langsung.

*"Suasananya santai, nggak kaku seperti yang saya bayangkan. Ada kopi dan makanan ringan, jadi warga sama polisi duduk dan ngobrol biasa saja. Yang hadir waktu itu ada anggota Binmas, Humas, bahkan Kapolres juga ikut duduk bersama warga."* (Andra, Peserta Ngopi Bareng Kamtibmas)



Gambar 3. Suasana Kegiatan Ngopi Bareng Kamtibmas di Wilayah Beji

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026

Dinamika serupa juga tampak pada Jumat Keliling, yang mengambil momen pasca salat Jumat sebagai waktu pelaksanaan sehingga secara alamiah menjangkau komunitas dengan kesamaan rutinitas keagamaan, termasuk kehadiran Polwan dalam program Jaga Masjid. Briptu Sabrina Raisa Putri menjelaskan dimensi khusus ini.

*"Kalau Jumat Keliling kan kita mendekatkan masyarakat tapi dari segi ini, ya, di tempat ibadah... Kita juga Polres Depok ada Jaga Masjid, ada Jaga Masjid khusus untuk Polwan-Polwan, biar masyarakat ngerasa aman."* (Briptu Sabrina Raisa Putri, Humas Polres Metro Depok)

Wahyu, warga yang pertama kali mengikuti kegiatan ini atas informasi dari tetangganya, memberikan kesaksian tentang pengalaman pertamanya.

*"Suasananya lebih santai dari yang saya bayangkan. Setelah salat Jumat, warga makan bersama sambil ngobrol dengan anggota polisi yang hadir. Jadi yang dibahas juga terasa lebih terbuka, bukan yang kaku gitu."* (Wahyu, Peserta Jumat Keliling)



Gambar 4. Suasana Kegiatan Jumat Keliling di Wilayah Bojonggede

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026

Kedua data ini menunjukkan bahwa forum Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling secara konsisten memenuhi empat komponen keadilan prosedural yang dirumuskan Tyler (2004): *participation*, hadir melalui format dialog terbuka tanpa prosedur formal; *neutrality*, tercermin dari respons berbasis unit yang berwenang; *trustworthiness*, hadir melalui komitmen tindak lanjut yang diucapkan di depan komunitas; dan *dignity*, hadir melalui suasana informal yang menempatkan warga sebagai setara dengan aparat, bukan sebagai pihak yang diperintah.

#### **Koordinasi internal dan dampak program terhadap kekompakan komunitas**

Komunikasi dua arah dalam program *community relations* Polres Metro Depok tidak hanya berlangsung saat forum bertemu warga, tetapi telah dimulai sejak mekanisme koordinasi internal yang melibatkan berbagai satuan sebelum kegiatan dilaksanakan. Lurah Kholifah menjelaskan alur koordinasi ini secara rinci.

*"Sebenarnya kalau untuk kegiatan-kegiatan Polres itu, mereka kan ada di bawah itu ada Polsek ya. Jadi mereka lebih koordinasi ke Polsek. Setelah dia koordinasi ke Polsek, setelah oke kegiatannya sudah pasti tanggal, hari, jam, tempat, waktu, baru dari pihak Polsek melalui Binmas menginformasikan ke Lurah sebagai wilayah yang ditunjuk."*  
(Kholifah, S.H., Lurah Kukusan)

Alur koordinasi berjenjang dari Polres ke Polsek, kemudian ke Binmas/Bhabinkamtibmas, kelurahan, hingga RT/RW ini menunjukkan bahwa setiap forum dialog horizontal sesungguhnya merupakan hasil dari rangkaian komunikasi vertikal yang telah berlangsung sebelumnya, sejalan dengan prinsip komunikasi dua arah yang ditekankan Cutlip dkk. (2009) baik pada level internal organisasi maupun level eksternal dengan komunitas. Keterlibatan lintas fungsi turut diperkuat pada level pelaksanaan lapangan. AKP Sehat Abu Hanifah menegaskan cakupan keterlibatan seluruh unit fungsional kepolisian dalam forum.

*"Untuk kegiatan Ngopi Kamtibmas dan Jumat Keliling itu dilibatkan dari masing-masing itu semuanya ada. Dari Lantas ada, dari Reskrim-nya ada, dari Intel-nya ada, dari tiap*

*fungsi ada. Iya, langsung dijawab dari fungsi Lantas jika ada keluhan tentang lalu lintas, jadi sesuai dari unitnya." (AKP Sehat Abu Hanifah, KBO Binmas Polres Metro Depok)*

Dampak dari konsistensi koordinasi dan kolaborasi lintas fungsi ini pada akhirnya dirasakan warga dalam bentuk kekompakan komunitas yang meningkat. Ade Firdaus menilai perubahan ini secara eksplisit.

*"Tambah lebih guyub aja sih dengan adanya jumat keliling dan ngopi bareng ini, tambah lebih kekeluargaan aja... Karena tampaknya ada silaturahmi yang ingin dijalankan dari pihak polres dan polsek ini, apalagi dengan wilayah disini ya khususnya, menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, contohnya di bidang keamanan." (Ade Firdaus, Ketua Fokus Kukusan)*

Penilaian ini menunjukkan bahwa dampak *community relations* tidak berhenti pada relasi warga-aparat semata, tetapi turut memperkuat kohesi sosial internal komunitas itu sendiri, sebuah efek yang melampaui tujuan awal program sebagaimana dirumuskan Cutlip dkk. (2009) tentang membangun modal sosial berupa kepercayaan dan solidaritas.

#### **Kolaborasi lintas fungsi dan tindak lanjut aspirasi sebagai bukti kompetensi**

Selain komunikasi dua arah dan pendekatan informal, keterlibatan lintas fungsi kepolisian dalam setiap forum menjadi strategi kedua yang teridentifikasi. AKP Sehat Abu Hanifah menegaskan bahwa perwakilan dari Satuan Lalu Lintas, Reserse Kriminal, dan Intelkam turut hadir dalam setiap kegiatan sehingga keluhan warga dapat direspons langsung oleh unit yang berwenang, bukan diteruskan melalui birokrasi berlapis. Keterlibatan lintas fungsi ini penting karena mencerminkan kompetensi institusional secara nyata di depan warga, bukan sekadar klaim di atas kertas.

Bukti paling konkret dari strategi ini adalah tindak lanjut aspirasi warga menjadi aksi nyata. Lurah Kholifah menjelaskan bagaimana keluhan warga tentang tawuran pelajar direspons dengan pembentukan Posko Pantau Tawuran.

*"Sebenarnya yang tawuran sendiri itu bukannya warga Kukusan... nah itu yang selalu diantisipasi oleh warga dan yang ditanyakan, gitu bagaimana tindakannya. Dan kalau tindakan langsung itu ada, dengan diberidirikannya Posko Anti Tawuran... itu alhamdulillah berkurang." (Kholifah, S.H., Lurah Kukusan)*

Contoh lain adalah kerja sama Polres Metro Depok dengan Forum Komunikasi Masyarakat Kukusan (Fokus) dalam penanganan pencurian kendaraan bermotor. Ade Firdaus, Ketua Fokus Kukusan, menjelaskan mekanisme kerja sama ini.

*"Kayak kita jaga rata-rata ranmor, rumson, kita tahu ya wilayah yang... Nanti yang mengeksekusi tetap dari anggota kepolisian." (Ade Firdaus, Ketua Fokus Kukusan)*

Kedua bukti tindak lanjut ini selaras dengan komponen kepercayaan berbasis kompetensi yang dirumuskan Tyler (2004), yaitu keyakinan bahwa polisi mampu menjalankan tugasnya secara efektif. Temuan ini juga sejalan dengan tujuan *community relations* menurut Cutlip dkk. (2009) untuk mengenali serta merespons kebutuhan dan aspirasi komunitas secara tepat, yang dalam kasus Polres Metro Depok tidak berhenti pada tahap mendengarkan, melainkan berlanjut menjadi tindakan konkret yang dapat dirasakan warga.

### **Modal sosial komunitas dan ojol sebagai jembatan informasi: temuan yang menonjol**

Salah satu hasil penelitian yang dapat dilihat dengan jelas dalam artikel ini adalah peran komunitas pengemudi ojek daring (ojol) sebagai jembatan informasi kamtibmas yang berfungsi hampir setara dengan fungsi Binmas formal, sebuah fenomena yang belum banyak dibahas dalam literatur *community relations* kepolisian sebelumnya. Bang Ocit, Ketua Basecamp LRT Harja Mukti, menjelaskan peran ini.

*"Karena semua informasi dari bawah itu awalnya dari ojol. Mulai dari orang hilang, dompet hilang gitu kan, pasti ketemunya nih cepat gitu kan. Nah, pasti kita sampaiin. Dan kita pun juga tergabung dengan Kamtibmas Polsek." (Bang Ocit, Ketua LRT Harja Mukti)*

Peran ini bermula dari inisiatif organik warga sendiri, bukan desain institusional dari Humas. Bang Ocit menceritakan bahwa relasinya dengan Kapolres Metro Depok bermula dari komentarnya sendiri di media sosial resmi Polres Depok yang kemudian direspons langsung oleh Kombes Pol Abdul Waras. Temuan ini memperlihatkan bahwa modal sosial komunitas yang sudah terorganisir, baik dalam bentuk jaringan ojol maupun forum warga seperti Fokus Kukusan, mempercepat penyebaran kepercayaan tanpa harus dibangun dari nol oleh institusi. Kedekatan yang terbentuk kemudian dimaknai warga melampaui relasi formal semata. Ade Firdaus menggambarkan hubungan Fokus Kukusan dengan Polres Metro Depok sebagai berikut.

*"Itu udah bukan sebagai mitra lagi rasanya, udah kayak keluarga... Intinya bagi kami warga Depok, khususnya Kukusan, sangat spesial Polres Depok maupun Polsek yang ada di bawahnya." (Ade Firdaus, Ketua Fokus Kukusan)*

Temuan ini memperluas kerangka Cutlip dkk. (2009) tentang *community relations*, yang pada dasarnya memandang organisasi sebagai pihak yang secara terencana turun ke komunitas. Dalam kasus Polres Metro Depok, dinamika ini justru berlangsung dua arah: institusi turun ke komunitas melalui Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling, sementara komunitas yang telah mempercayai institusi kemudian secara sukarela menjadi mitra pengumpul dan penyalur informasi kamtibmas. Mekanisme ini memperkuat dimensi legitimasi institusional dalam kerangka kepercayaan publik Tyler (2004), karena pengakuan atas kewenangan Polres Metro Depok tidak

lagi datang semata dari otoritas formal, melainkan juga dari pengakuan sosial komunitas yang telah menjadikan aparat sebagai bagian dari jaringan sosial mereka sendiri.

### **Ketahanan kepercayaan publik pada masa krisis nasional Agustus 2025**

Hasil penelitian yang dapat dilihat dengan jelas mengindikasikan efektivitas strategi *community relations* Polres Metro Depok, yaitu pada ketahanan kepercayaan publik pada masa krisis kepercayaan nasional pasca-Agustus 2025. Rido, warga Depok yang telah bermukim lebih dari tiga puluh tahun dan mengikuti Ngopi Bareng Kamtibmas maupun Jumat Keliling hampir setiap minggu, memberikan kesaksian langsung.

*"Kalau untuk Polresta Depok mungkin enggak ya, apa ya? Enggak ada trust issue seperti itu. Mungkin karena dari pihak polresnya juga benar-benar sudah dekat dengan warga-warga Depok dengan adanya kegiatan-kegiatan ini, jadi trust warga Depok ke Polres Depok juga sudah terbentuk gitu dari awal."* (Rido, Warga Depok, Peserta Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling)

Ia bahkan secara spesifik menilai insiden Rantis Brimob yang memicu kemarahan nasional sebagai peristiwa yang "selewatan aja, itu juga langsung selesai, langsung diatasi" bagi wilayah Depok, dan secara eksplisit membedakan penilaiannya terhadap Polres Depok dari gambaran kepolisian nasional yang ia saksikan di berita. Pola diferensiasi serupa juga muncul dari Pak Popo, pengemudi ojek daring, yang mengakui secara jujur adanya "banyak *case-case* yang tidak terselesaikan, banyak ketidakadilan" pada level nasional, namun tetap menilai positif Polres Depok karena memiliki basis pengalaman langsung yang independen dari narasi media.

*"Kalau bicara khusus Polres Depok, kebetulan juga saya warga Depok, kebetulan saya juga banyak interaksi dengan Kapolres dan jajarannya... saya tahu mereka memang menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik."* (Christianto Hadi Saputro "Pak Popo", Driver Ojek Online)

Kesediaan Pak Popo mengakui adanya kasus yang tidak tuntas justru memperkuat kredibilitas penilaian positifnya secara keseluruhan, karena ia tidak membela institusi begitu saja, melainkan menimbang pengalaman baik dan buruk secara proporsional. Sejalan dengan itu, Wahyu menilai bahwa pengalaman bertemu langsung membuatnya "ga mudah ikut terbawa opini negatif", sebuah pernyataan yang secara tepat mengartikulasikan mekanisme *cognitive anchor* yang dijelaskan Tyler (2004): pengalaman interaksi langsung yang dirasakan adil menciptakan basis kepercayaan yang lebih tahan terhadap informasi negatif dari luar.

Namun demikian, ketahanan ini tidak menjangkau semua warga secara merata. Briptu Sabrina mengakui bahwa reputasi digital Polres Metro Depok tetap terdampak sentimen negatif selama krisis nasional berlangsung, terlepas dari kondisi lapangan yang kondusif.

*"Negatif, tentu. Tapi ya kami berusaha mungkin enggak terpengaruh, ya, karena mau gimana pun kita punya tuntutan tugas untuk terus publikasi kegiatan kita, kinerja kita secara transparan."* (Briptu Sabrina Raisa Putri, Humas Polres Metro Depok)

Paradoks ini mengungkap keterbatasan mendasar strategi komunikasi digital sebagai pengganti interaksi langsung: warga yang telah berinteraksi langsung dengan aparat memiliki kepercayaan yang resilient, sementara warga yang hanya mengenal Polres Metro Depok melalui media sosial tetap rentan terhadap gelombang sentimen negatif nasional, sama seperti publik di wilayah lain yang mengalami krisis kepercayaan yang lebih parah.

Penelitian ini turut menemukan mekanisme konversi kepercayaan individual menjadi kepercayaan kolektif melalui tiga peran yang muncul secara organik dari warga sendiri, bukan didesain oleh institusi. Ade Firdaus, yang telah memiliki kepercayaan berbasis pengalaman mendalam, berperan sebagai mediator kepercayaan dengan mendorong warga yang skeptis untuk tetap melapor berdasarkan jaminan pengalamannya sendiri. Bang Ocit, yang menyebarkan narasi positif tentang kunjungan Kapolres kepada pengikut media sosialnya, berfungsi sebagai amplifier kepercayaan. Lurah Kholifah, yang mengundang berbagai organisasi komunitas ke dalam forum, berfungsi sebagai broker jaringan yang memperluas jangkauan kepercayaan ke kelompok yang lebih luas. Kemunculan ketiga peran ini secara spontan menunjukkan bahwa kepercayaan yang terbangun telah cukup kuat untuk menghasilkan 'agen kepercayaan' yang bekerja secara mandiri tanpa perlu diarahkan oleh Humas, sebuah indikasi bahwa *community relations* yang efektif pada akhirnya menciptakan efek berganda di luar kendali langsung institusi.

### **Konsistensi kelembagaan melampaui kepemimpinan: bukti dokumentasi dan triangulasi independen**

Untuk menguji apakah efektivitas strategi ini murni bergantung pada faktor kepemimpinan individual atau telah menjadi praktik kelembagaan, penelitian ini menelusuri arsip dokumentasi resmi akun Instagram @polresmetrodepok dan menemukan bahwa forum dialog dengan format serupa, "Jumat Curhat dan Rembug Warga", telah dijalankan sejak masa Kapolres KBP H. Ahmad Fuady pada Oktober 2023 dan dilanjutkan oleh Kombes Pol Arya Perdana pada Januari 2024, sebelum akhirnya diperluas intensitasnya menjadi Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling pada masa Kombes Pol Abdul Waras. Temuan ini diperkuat oleh bukti dokumentasi administratif berupa Surat Perintah (SPRIN), jadwal tim dan lokasi per Polsek, rekapitulasi bulanan, catatan tindak lanjut keluhan warga, serta laporan mingguan pelaksanaan, yang menunjukkan bahwa kedua program bukan sekadar kebiasaan informal yang tumbuh dari inisiatif personal, melainkan kegiatan yang diperintahkan secara tertulis, dijadwalkan secara sistematis, dan dipantau melalui mekanisme pelaporan berjenjang.

Validitas temuan ini turut dikuatkan melalui triangulasi sumber dari dua praktisi kehumasan independen yang tidak memiliki keterlibatan langsung dengan Polres Metro Depok. Wahyu Aji, CEO *Good News From Indonesia*, menilai bahwa interaksi langsung yang konsisten menghasilkan testimoni warga yang otentik dan berfungsi sebagai penahan sosial ketika terjadi gejala di lapangan, sesuatu yang menurutnya sulit dicapai hanya lewat aktivitas di media sosial. Dadi Krismatono, Direktur Maton *Public Affairs Advisory*, melengkapi penilaian ini dengan menekankan pentingnya memverifikasi keberlanjutan program secara kelembagaan, bukan sekadar bergantung pada satu figur pemimpin, sebuah kekhawatiran yang secara empiris terjawab melalui temuan dokumentasi lintas tiga periode kepemimpinan tersebut. Kedua penilaian independen ini menegaskan bahwa meskipun intensitas dan gaya pelaksanaan program tetap dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan personal, keberlanjutan kelembagaan dialog warga di Polres Metro Depok telah terjaga melintasi pergantian kepemimpinan, sekalipun tantangan pemerataan jangkauan dan penguatan kelembagaan tetap menjadi pekerjaan rumah yang perlu diselesaikan ke depan.

#### **Reputasi institusi: sintesis empat dimensi, faktor pendukung, dan faktor penghambat**

Keenam strategi yang teridentifikasi dalam temuan di atas, yaitu komunikasi dua arah, pendekatan informal dan kesetaraan, kolaborasi lintas fungsi, pelibatan tokoh masyarakat dan modal sosial, tindak lanjut aspirasi secara nyata, serta konsistensi kehadiran jangka panjang, secara konsisten memenuhi empat dimensi reputasi organisasi publik yang dirumuskan Meirinhos dkk. (dalam Nurlaila dkk., 2025). Tabel 4 menyajikan sintesis keterkaitan antara keenam strategi tersebut dengan keempat dimensi reputasi.

**Tabel 4. Sintesis Strategi *Community Relations* dan Dimensi Reputasi Organisasi Publik**

| No | Strategi <i>Community Relations</i>         | Dimensi Reputasi Organisasi Publik yang Terpenuhi           |
|----|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | Komunikasi dua arah                         | Transparansi dan akuntabilitas                              |
| 2  | Pendekatan informal dan kesetaraan          | Kepercayaan dan integritas                                  |
| 3  | Kolaborasi lintas fungsi                    | Kualitas layanan                                            |
| 4  | Pelibatan tokoh masyarakat dan modal sosial | Kepedulian terhadap kesejahteraan masyarakat                |
| 5  | Tindak lanjut aspirasi secara nyata         | Kualitas layanan; kepercayaan dan integritas                |
| 6  | Konsistensi kehadiran jangka panjang        | Mengikat keempat dimensi menjadi reputasi yang terakumulasi |

Sumber: Diolah penulis berdasarkan Meirinhos dkk. dalam Nurlaila dkk. (2025) dan temuan lapangan, 2026

Sintesis pada Tabel 4 menunjukkan bahwa dimensi konsistensi tindakan berperan mengikat ketiga dimensi lainnya menjadi satu reputasi yang solid, karena pelaksanaan program

secara berulang dalam jangka panjanglah yang mengubah pengalaman positif individual menjadi reputasi institusi yang terakumulasi. Temuan ini menegaskan proposisi Fombrun (1996) bahwa reputasi bukan hasil kampanye komunikasi sesaat, melainkan akumulasi perilaku konsisten yang teruji melalui pengalaman nyata dari waktu ke waktu.

Faktor pendukung utama efektivitas strategi ini adalah kepemimpinan Kombes Pol Abdul Waras, S.I.K., M.H., sebagaimana diakui langsung oleh Pak Popo yang menandai periode kepemimpinannya sebagai titik balik perubahan.

*"Mungkin pas periode Pak Abdul Waras ya. Sebelum-sebelumnya saya..."* (Christianto Hadi Saputro "Pak Popo", Driver Ojek Online)

Selain kepemimpinan, modal sosial komunitas yang sudah terorganisir (jaringan ojol dan forum warga), konsistensi program selama lebih dari dua tahun, sinergi lintas institusi dalam kerangka Forum Koordinasi Pimpinan Daerah (Forkopimda), akuntabilitas vertikal yang berjalan paralel dengan dialog horizontal, serta desain program yang responsif terhadap kekhawatiran warga menjadi faktor pendukung lain yang saling menguatkan. Sinergi Forkopimda menunjukkan bahwa *community relations* yang efektif bukan monopoli kepolisian: Wali Kota, Kapolres, Komandan Distrik Militer, dan Kepala Kejaksaan Negeri bergerak terkoordinasi merangkul masyarakat pada masa krisis, sehingga pesan ketenangan datang dari berbagai institusi secara serentak, bukan dari kepolisian semata.

Namun, kebergantungan yang kuat pada figur kepemimpinan individual ini sekaligus menjadi faktor penghambat paling signifikan, yang dalam artikel ini disebut sebagai *CEO effect*, karena mengancam keberlanjutan program ketika terjadi rotasi jabatan. Faktor penghambat lain adalah jangkauan program yang belum merata. Lurah Kholifah sendiri, sebagai pejabat kelurahan yang aktif, mengakui bahwa wilayahnya belum pernah kedatangan Jumat Keliling pada saat wawancara dilakukan.

*"Saya untuk Jumat Keliling belum berinteraksi langsung karena belum ada nih di Kukusan, belum sampai. Kayaknya masih keliling Depok."* (Kholifah, S.H., Lurah Kukusan)

Kritik paling tajam dalam keseluruhan temuan penelitian ini justru datang dari narasumber yang secara umum memberikan penilaian positif. Lurah Kholifah menegaskan bahwa program *community relations* yang bekerja "ke bawah" tidak akan cukup apabila reformasi "ke atas" tidak berjalan paralel, dan organisasi serta oknum di internal kepolisian juga harus diperbaiki, bukan hanya pendekatan kepada masyarakat yang diperkuat. Kritik ini penting untuk digarisbawahi karena menunjukkan bahwa dukungan lokal terhadap Polres Metro Depok tidak menghalangi narasumber untuk tetap kritis terhadap persoalan struktural Polri secara nasional, sekaligus menegaskan bahwa efektivitas *community relations* bersifat parsial: ia bekerja kuat pada level

interaksi langsung, namun memerlukan penguatan kelembagaan yang lebih luas agar benar-benar berkelanjutan dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang dilayani.

Sebagai catatan kritis tambahan, penelitian ini mengidentifikasi risiko miskomunikasi prosedural: sebagian warga aktif menjaga kamtibmas belum memahami batas kewenangan legal mereka, tercermin dari kecenderungan bertindak sendiri sebelum aparat tiba. Modal sosial warga perlu diimbangi edukasi hukum melalui forum seperti Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling.

## KESIMPULAN

Artikel ini menyimpulkan bahwa strategi *community relations* Divisi Humas Polres Metro Depok melalui Ngopi Bareng Kamtibmas dan Jumat Keliling berkontribusi terhadap terjaganya kepercayaan publik dan reputasi positif institusi melalui enam strategi yang saling mengunci: komunikasi dua arah, pendekatan informal dan kesetaraan, kolaborasi lintas fungsi, pelibatan tokoh masyarakat dan modal sosial, tindak lanjut aspirasi secara nyata, serta konsistensi kehadiran jangka panjang. Keenam strategi ini saling menopang, komunikasi dua arah dan pendekatan informal membangun rasa didengar sesuai keadilan prosedural, kolaborasi lintas fungsi dan tindak lanjut aspirasi mencerminkan kompetensi, pelibatan tokoh masyarakat mempercepat penyebaran kepercayaan melalui modal sosial, dan konsistensi jangka panjang mengubah pengalaman positif berulang menjadi reputasi yang tahan guncangan, sebagaimana tercermin ketika Depok tetap kondusif pada puncak krisis kepercayaan nasional pasca-Agustus 2025. Peran komunitas pengemudi ojek daring sebagai jembatan informasi kamtibmas menjadi temuan yang menonjol dan memperkaya kerangka teoretis *community relations* konvensional.

Terkait faktor pendukung dan penghambat, artikel ini mengidentifikasi kepemimpinan transformasional, modal sosial komunitas, konsistensi program, sinergi lintas institusi, akuntabilitas vertikal, dan desain program berbasis kebutuhan warga sebagai faktor pendukung utama. Sebaliknya, ketergantungan pada figur kepemimpinan individual (*CEO effect*), jangkauan program yang belum merata, gap antara reputasi offline yang kuat dan sentimen digital yang rentan, serta kebutuhan reformasi kelembagaan yang berjalan paralel dengan pendekatan kepada masyarakat menjadi faktor penghambat yang perlu diperhatikan.

Secara keseluruhan, artikel ini menegaskan bahwa program *community relations* yang terencana, konsisten, dan berbasis interaksi langsung yang autentik dapat menjadi strategi efektif kepolisian agar dapat terus mempertahankan kepercayaan publik dan reputasinya, namun efektivitasnya bersifat parsial: kuat pada warga yang telah masuk ke lingkaran interaksi langsung, namun terbatas pada warga yang belum terjangkau. Divisi Humas Polres Metro Depok disarankan memperluas cakupan Jumat Keliling secara lebih merata dan mendokumentasikan praktik baik

secara sistematis agar tidak bergantung pada satu figur pemimpin, sementara peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan wilayah dan keragaman narasumber untuk menguji generalisasi temuan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adzkia, M. (2025, December 31). *Kaleidoskop 2025: Gelombang Aksi Massa Agustus Berujung Kriminalisasi Aktivis*. NU Online. Retrieved April 24, 2026, from <https://www.nu.or.id/nasional/kaleidoskop-2025-gelombang-aksi-massa-agustus-berujung-kriminalisasi-aktivis-9tGPh>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications, (4th).
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2009). *Effective public relations* (10th ed.). Pearson.
- Evanne, L. (2023). Strategi humas dalam upaya menjaga citra pelindung dan pengayom masyarakat. *JASIMA: Jurnal Komunikasi Korporasi dan Media*, 4(1), 52–72.
- Fombrun, C. J. (1996). *Reputation: Realizing the value from the corporate image*. Harvard Business School Press.
- Hatmawan, I. (2025). Public compliance towards Indonesian National Police (Polri) authority in the midst of a strained public-police relationship. *Jurnal Kriminologi Indonesia*, 1(1).
- Herlydinata, M. D. (2025). From criticism to collaboration: Assessing the police reform from the public's perspective and its management implications. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*.
- Hutamy, A., Hayati, S. S., & Aditya, A. M. (2023). Gambaran kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian di Kota Makassar berdasarkan demografi. *Jurnal Psikologi Karakter*, 3(2), 540–545.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remadja Karya.
- Nurlaila, S., Susilawati, E., Fajarwati, N. K., Laksana, A., & Fitrianti, R. (2025). Public Relations Sebagai Pilar Reputasi dan Kepercayaan Publik Authors. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Sosialisasi*, 1(3), 167–177. <https://doi.org/10.62383/dialogika.v1i3.489>
- Ruslan, R. (2014). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. RajaGrafindo Persada.
- Saputra, A., Sutrasno, D., & Setiawan, W. (2024). Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri Tahun 2023. *Jurnal Litbang Polri*.
- Setiawanty, I. (2025, Agustus 28). Affan Kurniawan tewas dilindas mobil Brimob karena terjatuh saat ambil ponsel. *Tempo.com*.
- Setuningsih, N. (2025, November 13). Litbang Kompas: Citra positif dan kepuasan publik terhadap Polri rebound. *Kompas.com*.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sunshine, J., & Tyler, T. R. (2003). The Role of Procedural Justice and Legitimacy in Shaping Public Support for Policing. *Law & Society Review*, 513–548. <https://doi.org/10.1111/1540-5893.3703002>

- Tyler, T. R. (2004). Enhancing police legitimacy. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*. <https://doi.org/10.1177/0002716203262627>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.