

Optimalisasi Komunikasi Publik Kepolisian melalui Aplikasi LIBAS di Polrestabes Semarang

Sinta Dita Aryani¹, Nurul Khotimah²

¹²Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

Email: sintaditaryani@gmail.com¹, nurulkhotimah@uinsaizu.ac.id²

DOI: <https://doi.org/10.35878/muashir.v3i2.1588>

Article Info

Article history:

Received 27-02-2025

Revised 03-11-2025

Accepted 28-11-2025

ABSTRACT

This study is driven by the need to enhance the effectiveness of public communication between the police and the community. The Semarang City Police (Polrestabes Semarang) developed the LIBAS application (Polisi Hebat Semarang) as a service innovation aimed at improving the speed of access to information, reporting, and police response. The research employs a qualitative descriptive approach, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The study was conducted from January to February 2025, and data were analyzed using techniques of data reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that LIBAS functions effectively as a medium for public communication. Features such as the 001 service, SOS, incident reporting, and the panic button facilitate rapid public access to police services. The impact of LIBAS is evident in three domains: cognitive (increased public understanding of police services), affective (enhanced sense of safety and trust in the police), and behavioral (greater public initiative in reporting incidents). The data show a total of 4,233 reports: 2,466 incident reports, 1,674 reports via SOS, and 93 complaints via the panic button. Overall, the findings demonstrate that LIBAS improves public communication effectiveness and contributes to a positive image of the police. Nevertheless, the application requires further development through broader socialization and ongoing evaluation to ensure sustained service effectiveness.

Keywords: Public Communication, Digital Innovation, LIBAS Application, Police Service

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan peningkatan efektivitas komunikasi publik antara kepolisian dan masyarakat. Polrestaes Semarang mengembangkan aplikasi LIBAS (Polisi Hebat Semarang) sebagai inovasi pelayanan untuk mempercepat akses informasi, pelaporan, dan respons kepolisian. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penelitian dilaksanakan pada Januari–Februari 2025. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LIBAS berfungsi efektif sebagai media komunikasi publik. Fitur-fitur seperti layanan 001, SOS, laporan kejadian, dan *panic button* mempermudah masyarakat mengakses layanan kepolisian secara cepat. Dampak penggunaan LIBAS terlihat pada tiga aspek: kognitif (peningkatan pemahaman masyarakat terhadap layanan kepolisian), afektif (meningkatnya rasa aman dan kepercayaan), dan behavioral (perubahan perilaku masyarakat yang lebih aktif melaporkan kejadian). Data menunjukkan total 4.233 laporan: 2.466 laporan kejadian, 1.674 laporan melalui SOS, dan 93 aduan *panic button*. Hasil temuan memperlihatkan bahwa LIBAS meningkatkan efektivitas komunikasi publik dan membangun citra positif kepolisian. Meski demikian, aplikasi masih memerlukan pengembangan melalui sosialisasi intensif dan evaluasi berkala untuk memastikan keberlanjutan efektivitas layanan.

Kata Kunci: Komunikasi Publik, Inovasi Digital, Aplikasi LIBAS, Pelayanan Kepolisian

**Corresponding author :*

Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

Jl. Jend. A. Yani No. 40A, Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah

Email : sintaditaryani@gmail.com

Pendahuluan

Fenomena perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong institusi publik untuk mengoptimalkan pengelolaan komunikasi publik yang efektif dan tepat sasaran dalam menjangkau masyarakat luas. Pengelolaan komunikasi publik adalah tata cara pengendalian informasi publik yang meliputi perencanaan, penyiapan, dan pelaksanaan komunikasi publik terkait dengan kebijakan dan program (Ramadani, 2019). Karakteristik pengelolaan komunikasi publik yaitu melibatkan publik dalam melaksanakannya. Kegiatan dan metode komunikasi yang ditujukan kepada khalayak sasaran disebut sebagai komunikasi publik. Tujuan dari komunikasi publik adalah untuk menawarkan informasi kepada khalayak sasaran, meningkatkan kesadaran, dan mempengaruhi pandangan dan perilaku khalayak sasaran (Dijkzeul & Moke, 2005).

Komunikasi publik sendiri memiliki pengertian sebagai suatu proses dimana seorang ataupun kelompok badan, organisasi maupun lembaga tertentu menyusun sebuah pesan lalu kemudian mengirimkannya melalui berbagai macam media kepada masyarakat sebagai audiensnya yang bersifat anonim dan heterogen. Pesatnya kemajuan teknologi mengharuskan Polrestabes Semarang untuk mengikuti kemajuan teknologi agar menciptakan efektifitas kerja maupun dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat sebagai penerima layanan akan senantiasa membutuhkan adanya perubahan-perubahan pada pelayanan yang lebih praktis, cepat, serta berkualitas (Rompas et al., 2023).

Hasibuan menyatakan bahwa hadirnya program Presisi yang gambaran dan contoh nyata bahwa Polri secara konsisten terus bertransformasi menuju ke arah yang lebih baik. Pelayanan informasi publik merupakan hal penting yang perlu dikembangkan dalam membangun citra yang baik bagi sebuah perusahaan. tidak hanya sekedar komunikasi namun

mengatur cara agar komunikasi itu berjalan efektif. Polrestabes Semarang juga perlu menciptakan komunikasi yang baik untuk menyampaikan kepada masyarakat dalam memajukan kinerja (Hasibuan, 2023).

Kepolisian Republik Indonesia merupakan asset negara yang memiliki peran penting serta memelihara keamanan dan ketertiban Masyarakat, menegakan hukum, serta mengayomi dan memberikan pelayanan kepada Masyarakat (Riyanti, 2023). Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menerangkan bahwa pengertian Kepolisian adalah segala hal-hal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepolisian merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.

Melihat sistem penegakan hukum sekarang masyarakat menginginkan kehidupan yang damai dalam hidup bermasyarakat. Upaya penegakan hukum melalui aparat berwenang seperti polisi menjadi langkah strategis pemerintah dalam meminimalisir tindak pidana demi terwujudnya keamanan dan ketertiban di masyarakat Indonesia (Riyanti, 2023). Peran polisi pada penegakan hukum adalah pelindung masyarakat, namun apa yang dirasakan masyarakat belum sesuai, maka dari itu kepolisian sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perlindungan.

Penanganan tindak pidana merupakan salah satu tugas utama bagi Polrestabes Semarang untuk menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah Kota Semarang. Dalam era digital yang terus berkembang saat ini, Polrestabes Semarang memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung pelayanan

kepolisian. Di sektor publik, inovasi sangat dibutuhkan bagi pengembangan setiap layanan publik. Inovasi hadir merupakan produk baru yang pada hakikatnya menetralkan metode tradisional. Setiap layanan publik, sesuai prinsipnya, harus mengandung inovasi baru.

Sesuai dengan visi yang dimiliki oleh Polrestabes Semarang yaitu terwujudnya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat yang prima, tegaknya hukum dan keamanan dalam negeri yang mantab serta terjalinnya sinergi polisional yang proaktif (Semarang, 2025), maka Polrestabes Semarang menciptakan aplikasi LIBAS (Polisi Hebat Semarang), yang merupakan inovasi dari Polrestabes Semarang agar dikenal dan digunakan oleh masyarakat luas. Aplikasi LIBAS dilengkapi dengan fitur-fitur canggih dan interface yang ramah pengguna, dan membrtikan kemudahan bagi Masyarakat untuk melaporkan kejahatan. Selain itu hadirnya aplikasi ini untuk membantu pelayanan publik agar lebih baik, transparan, dan responsive.

Dalam laporan tahunan 2023, KaPolrestabes Semarang Kombes Pol Irwan Anwar mengungkapkan bahwa pihaknya telah menangani 1.519 aduan kasus kejahatan dengan tingkat penyelesaian mencapai 1.208 kasus, sementara melalui aplikasi LIBAS tercatat total 4.233 laporan yang terdiri dari 2.466 kejadian melalui fitur laporan, 1.674 kejadian melalui fitur SOS, dan 93 aduan melalui *panic button*, dengan rincian 734 aduan terkait kejahatan dan 1.732 laporan non-kejahatan (Sujiyanto, 2023).

Data laporan mengenai aduan kasus kejahatan dan penggunaan aplikasi LIBAS menjadi urgensi penelitian ini. Sebagai implementasi program Presisi Polri, aplikasi LIBAS merepresentasikan upaya transformasi pelayanan kepolisian yang memerlukan analisis komprehensif untuk mengukur keberhasilannya dalam membangun kepercayaan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, di era digital yang semakin

maju, urgensi penelitian ini semakin relevan untuk mengkaji bagaimana inovasi teknologi dapat memperkuat hubungan antara aparat penegak hukum dengan masyarakat, sekaligus membangun citra positif Polrestabes Semarang melalui komunikasi publik yang efektif dan responsif.

Penelitian terdahulu yang membahas komunikasi publik dilakukan oleh Sarifudin (2022) pada Polrestabes Surabaya dikaitkan dengan strategi humas dalam mempertahankan citra kepolisian, hasilnya menunjukkan bahwa humas polrestabes Surabaya menggunakan berbagai media kehumasan untuk menyebarkan informasi serta sebagai upaya pengembangan citra positif polisi (Sarifudin et al., 2022). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rusli (2023) juga membahas komunikasi publik dikaitkan dengan fungsi *public relation* dalam membangun citra polisi, hasilnya menunjukkan bahwa humas Polrestabes Makassar berupaya membangun citra polisi melalui pemberian informasi, optimalisasi pelayanan, kerja sama media, dan sosialisasi kepada masyarakat baik secara internal maupun eksternal (Rusli, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi aplikasi LIBAS dan bagaimana komunikasi publik membangun citra yang baik Polrestabes Semarang. penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk membangun kontribusi Polrestabes Semarang dalam meningkatkan pemanfaatan inovasi Polri melalui aplikasi LIBAS.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data dan penelitian lapangan, untuk memahami secara mendalam komunikasi publik melalui aplikasi LIBAS. Arikunto (2006) Penelitian kualitatif menunjukkan bahwa penelitian ini dilakukan secara alami,

dalam suatu kondisi yang normal ataupun tidak dimanipulasi oleh keadaan sekitar (Arikunto, 2006), fokus utama pada penelitian ini adalah menganalisis komunikasi publik Polrestabes Semarang melalui aplikasi LIBAS. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari-Februari 2025 dengan menggunakan studi kasus komunikasi publik pada aplikasi LIBAS. Lokasi penelitian berada di Polrestabes Semarang.

Kemudian untuk teknik pengumpulan data tersebut meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi merupakan pengamatan secara langsung yang dapat dilakukan melalui seluruh panca indra manusia, meliputi pengamatan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh objek penelitian (Arikunto, 2006). Data diambil dengan cara wawancara mendalam dengan perwakilan Polrestabes Semarang yang bertanggung jawab atas pengelolaan aplikasi LIBAS, serta wawancara kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi LIBAS.

Hasil dan Pembahasan

LIBAS menjadi inovasi baru untuk menciptakan komunikasi publik Polrestabes Semarang

LIBAS (Polisi Hebat Semarang) ialah suatu inovasi aplikasi yang digagas oleh KaPolrestabes Semarang Kombes Irwan Anwar untuk memudahkan Masyarakat dalam melaporkan gangguan kamtibmas di kota Semarang. Tujuan diluncurkannya aplikasi ini untuk memberikan inovasi melalui aplikasi yang memudahkan pelayanan laporan polisi kota Semarang. LIBAS menjadi terobosan baru dalam meningkatkan kualitas layanan Polrestabes Semarang. Layanan melalui aplikasi ini diharapkan masyarakat lebih tertarik melihat masyarakat sudah banyak yang menggunakan layanan digital.

Komunikasi saat ini menjadi aspek utama dalam sistem pelayanan. Dalam konteks kepolisian komunikasi dibutuhkan untuk membangun hubungan yang baik kepada masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan komunikasi publik melalui aplikasi LIBAS sebagai cara baru berkomunikasi

dengan masyarakat. Menyediakan aplikasi layanan laporan juga perlu diperhatikan bagaimana membentuk kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. dalam rangka meningkatkan layanan kepada masyarakat sesuai dengan program transformasi pelayanan publik menuju Polri yang presisi dan mendukung program Semarang semakin Hebat pemerintahan kota Semarang. Namun Komunikasi publik akan berjalan dengan efektif maka orang-orang yang terlibat didalamnya memiliki tujuan yang sama yaitu paham dengan apa yang sedang dikomunikasikan, maka komunikasi mereka akan bersifat komunikatif.

Sebaliknya jika salah satu pihak tidak mengerti apa yang sedang dikomunikasikan maka komunikasi tidak berjalan dengan efektif. Jika orang beranggapan bahwa komunikasi itu suatu hal yang mudah dilakukan, namun jika komunikasi yang kita lakukan untuk bertujuan mendapatkan efek dari komunikasi, maka kita tidak akan menganggap komunikasi itu mudah. Wiryanto mengatakan bahwa komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat menghasilkan efek-efek atau perubahan-perubahan sebagaimana yang diinginkan komunikator, seperti perubahan pengetahuan, sikap, dan perilaku. Keinginan masyarakat kota Semarang untuk memperoleh kehidupan yang tertib dan damai dalam hidup bermasyarakat terus diupayakan, apalagi sekarang dalam sistem penegakan hukum. Polrestaes Semarang mencetuskan inovasi aplikasi LIBAS yang dilengkapi dengan fitur-fitur canggih dan interface agar memudahkan proses pelayanan publik dengan lebih baik, transparan, dan responsive.

Dengan adanya aplikasi LIBAS ini masyarakat dapat melaporkan berbagai jenis kejadian seperti bencana, kecelakaan dll. Dalam rangka meningkatkan kualitas aplikasi ini Polrestaes Semarang menciptakan fitur-fitur yang dapat mempermudah masyarakat dalam melaporkannya dan aplikasi ini juga membantu polisi mengambil tindakan yang cepat dalam menangani laporan tersebut.



Gambar 1. Aplikasi LIBAS
Sumber: jatengpos.co.id

Menurut jawaban Informan 4 yaitu Dika yang berkaitan dengan efektivitas aplikasi LIBAS dalam membangun citra polisi dengan menyatakan,

“memang tidak munafik banyak masyarakat kita yang tidak percaya dengan polisi jadi melalui aplikasi LIBAS ini kita berusaha membangun citra positif kepolisian kita membangun kembali melalui aplikasi ini yaitu aplikasi layanan kepolisian dalam kegelapan jadi kita membuat layanan polisi mudah di akses dan cepat untuk mendapatkan respon kepolisian kita juga berusaha mengembangkan layanan prima Polrestabes Semarang jadi setiap ada aduan kita layani dengan cepat jadi sudah ada parameter-nya jadi melalui aplikasi LIBAS ini masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan dr kepolisian dan rata rata dalam penanganannya kurang lebih 3 menit untuk mendapatkan respon petugas lalu petugas datang ke tkp lalu kemudian interaksi langsung dengan pelapor jadi membuat kepolisian dengan masyarakat bisa berinteraksi tanpa sekat bicara mengenai citra positif dengan kecepatan respon kita menjadi sebuah solusi dari permasalahan yang terjadi sehingga tim semangat dalam menkampanyekan aplikasi ini contoh kasus bensin habis motor mogok” (Dika, 2025)

Menurut Informan 4 yaitu Dika yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas aplikasi LIBAS dalam membangun citra polisi dengan menyatakan,

“sebelum melaunching aplikasi LIBAS ini kita perbaiki sdm yang kita punya siap ngga melayani prima kepada masyarakat jadi ketika ada laporan berapa lama kita menuju tkp berapa lama memberikan solusi, bagaimana aplikasi ini diterima masyarakat yang gaptek jadi kami membuat fitur dibuat sesimpel mungkin agar masyarakat lebih mudah mengakses layanan layanan utama di aplikasi ini aplikasi ini lebih mudah, aplikasi dengan kepolisian dan masyarakat harus melakukan kolaborasi dan komunikasi agar apk ini berjalan dengan baik dn diterima masyarakat.” (Dika, 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 4 yaitu Dika, terungkap bahwa aplikasi LIBAS memiliki peran penting dalam upaya membangun kembali citra positif kepolisian di mata masyarakat. Dika mengakui adanya tantangan berupa ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian, namun melalui aplikasi LIBAS, kepolisian berusaha membangun kembali kepercayaan tersebut dengan menyediakan layanan yang mudah diakses dan responsif. Hal ini dibuktikan dengan waktu respon yang cepat, yaitu sekitar 3 menit untuk mendapatkan tanggapan petugas dan kedatangan mereka ke TKP. Aplikasi ini juga memungkinkan interaksi langsung antara masyarakat dan kepolisian tanpa sekat, sehingga dapat menyelesaikan berbagai permasalahan dengan lebih efektif. Dalam implementasinya, keberhasilan aplikasi LIBAS didukung oleh beberapa faktor penting, termasuk perbaikan kualitas SDM untuk memberikan layanan prima, pembuatan antarmuka yang sederhana agar mudah digunakan oleh semua kalangan masyarakat termasuk yang kurang paham teknologi (gaptek), serta adanya kolaborasi dan komunikasi yang baik antara kepolisian dan masyarakat.

Hasil tersebut sejalan dengan teori dampak komunikasi publik menurut Mc.Luhan, implementasi aplikasi LIBAS menunjukkan keselarasan dengan ketiga efek yang disebutkan. Dari segi efek kognitif, aplikasi LIBAS berhasil memberikan informasi yang bermanfaat kepada masyarakat tentang layanan kepolisian dan cara mengaksesnya, membantu masyarakat

mengembangkan pemahaman baru tentang sistem pelaporan digital. Dari segi efek afektif, aplikasi ini tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga membuat masyarakat dapat merasakan manfaat langsung dari layanan yang diberikan, seperti yang diungkapkan dalam testimoni tentang kecepatan respon dan kemudahan akses. Sementara itu, efek behavioral terlihat dari perubahan perilaku masyarakat yang mulai menggunakan aplikasi LIBAS sebagai sarana pelaporan dan komunikasi dengan kepolisian, menunjukkan adanya transformasi dalam cara masyarakat berinteraksi dengan institusi kepolisian. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi LIBAS telah berhasil menciptakan dampak yang mendalam.

Efektivitas Aplikasi LIBAS sebagai alat komunikasi yang efektif antar Polrestabes Semarang dengan masyarakat kota Semarang



Gambar 2. Fitur Aplikasi LIBAS

Sumber: Aplikasi LIBAS

Terciptanya inovasi aplikasi LIBAS yang mempermudah Pelayanan di Polrestabes Semarang kepada Masyarakat kota Semarang untuk membuat

laporan atau menghubungi layanan kepolisian dengan begitu penanganan tindak pidana jauh lebih cepat. Pada aplikasi LIBAS ini terdapat fitur penting didalamnya yaitu 001 nomor layanan Polri dua puluh empat jam, pada fitur ini kita dapat menghubungi pihak kepolisian tanpa dipungut biaya pulsa maupun kuota. Pada fitur layanan 001 ini tidak hanya dapat menghubungi pihak kepolisian namun juga terdeteksi di ruangan Presisi *Commad Center* sehingga petugas yang berjaga dapat melihat Dimana Lokasi pelapor, KENITA (Kentongan digital kota), POLISI RW, Buat Laporan, Patroli Perintis Presisi, TERABAS (Tim Elang Hebat Semarang), LIBRA, TEBAS, dan yang paling utama adalah fitur SOS, fitur ini digunakan jika keadaan darurat atau mendesak dan membutuhkan bantuan kepolisian.

Dengan fitur SOS ini masyarakat tidak perlu datang ke kantor polisi jika ingin melaporkan, karena sekarang Masyarakat dapat membuat Laporan pada fitur buat laporan atau dengan menekan tombol SOS maka pihak kepolisian akan langsung datang ke Lokasi tempat pelapor. KaPolrestabes Semarang Kombes Irwan Anwar sebagai penggagas aplikasi LIBAS mengatakan bahwa aplikasi LIBAS akan terus dikembangkan lebih baik lagi untuk memaksimalkan dan menjamin keamanan Kota Semarang.

Aplikasi LIBAS cukup memberikan kemudahan bagi Masyarakat kota Semarang, cukup dengan menekan tombol SOS maka akan langsung terkirim sinyal darurat di markas Presisi *Commad Center* Polrestabes Semarang. Tombol Sos ini banyak dimanfaatkan untuk laporan balap liar, kecelakaan, motor mogok juga dilaporkan saja tidak apa apa, ujar kaPolrestabes Semarang Kombes Irwan Anwar. Adanya aplikasi LIBAS ini diharapkan memberikan dampak yang baik untuk Masyarakat untuk penanganan tindak kriminal maupun kejadian laka Lantas yang terjadi di sekitar. Masyarakat yang memiliki aplikasi LIBAS merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini Masyarakat akan lebih mudah untuk melaporkan gangguan kamtibmas atau laka Lantas yang terjadi di lingkungan mereka, sehingga pihak kepolisian dapat merespon lebih cepat.

Dalam fitur yang di sediakan juga sangat praktis sehingga mempermudah Masyarakat untuk melaporakannya tanpa harus mendatangi kantor polisi. Adanya fitur fitur pada aplikasi ini juga dapat membantu penyebaran informasi penting mengenai keamanan wilayah atau informasi lainnya. Dengan adanya aplikasi ini juga membuat Masyarakat merasa bahwa kepolisian lebih *responsive* dalam menangani laporan sehingga rasa percaya terhadap aparat penegak hukum semakin meningkat. Melihat hal tersebut aplikasi ini juga mendorong masyarakat untuk lebih peduli terhadap lingkungan sekitar dari gangguan tindak kriminal yang berpotensi mengganggu ketertiban umum.

Melihat data pendownload yang ada menunjukan bahwa partisipasi masyarakat menggunakan aplikasi ini sangatlah efektif dan respon yang cepat dari pihak kepolisian untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat. pengakuan dari masyarakat yang menggunakan aplikasi LIBAS ini juga sangat terbantu dengan adanya aplikasi LIBAS ini yang mana kita tidak perlu repot dalam melaporkan kejadian darurat yang terjadi di wilayah mereka.

Melalui wawancara yang saya lakukan kepada pengguna aplikasi LIBAS di kota Semarang.

Menurut jawaban Informan 1 yaitu Devi sebagai pengguna aplikasi LIBAS yang berkaitan dengan dampak yang dirasakan menyatakan,

“Sebagai pengguna aplikasi LIBAS, saya merasa lebih aman berada di Semarang. Adanya aplikasi ini di ponsel saya telah mengurangi keresahan saya berkat fitur-fiturnya yang lengkap. Sebelumnya, saya merasa khawatir dengan beberapa hal, namun sejak mengenal aplikasi LIBAS, saya merasa nyaman dan aman di mana pun saya berada.” (Devi, 2025)

Sementara itu Informan 2 yaitu Rahma sebagai pengguna aplikasi LIBAS yang berkaitan dengan dampak yang dirasakan juga memberikan pernyataan,

“Dampak yang aku rasain setelah menggunakan LIBAS itu aku jadi ngerasa lebih aman karena kalo misalnya amit2nya aku ngalamin kecelakaan, atau ada barang aku yang dicuri atau kalo aku mau ngelapor tentang terjadi kecelakaan atau hal kejahatan lainnya aku bisa ngelapor lewat aplikasi LIBAS terus kalo misalnya aku ngeliat atau mau ngelaporin tentang narkoba atau tawuran bisa lapor juga lewat LIBAS, jadi LIBAS tu mempermudah aku untuk membuat laporan ke polisi terus dari pihak polisinya juga langsung nanganin kasusnya.” (Rahma, 2025)

Sementara menurut Informan 3 yaitu Faiza sebagai pengguna aplikasi LIBAS yang berkaitan dengan dampak yang dirasakan juga memberikan pernyataan,

“Saya sebagai seseorang yang sudah menggunakan aplikasi LIBAS, saya merasa bahwa aplikasi ini memberikan banyak dampak positif, terutama dalam hal keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat.” (Faiza, 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan mengenai dampak penggunaan aplikasi LIBAS, terlihat bahwa aplikasi ini memberikan pengaruh positif yang signifikan bagi penggunanya. Informan 1 mengungkapkan bahwa setelah menggunakan aplikasi LIBAS, Informan 1 merasakan peningkatan rasa aman selama berada di Semarang. Keresahan yang sebelumnya dirasakan berkurang secara signifikan berkat kelengkapan fitur yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Pernyataan ini diperkuat oleh Informan 2 yang menjelaskan secara detail bagaimana LIBAS memudahkannya dalam membuat berbagai jenis laporan, mulai dari kecelakaan, pencurian, hingga kasus narkoba dan tawuran. Informan 2 juga menekankan bahwa aplikasi ini mempersingkat proses pelaporan ke pihak kepolisian dan mendapatkan respon penanganan yang cepat. Sejalan dengan kedua informan sebelumnya, Informan 3 menegaskan bahwa LIBAS membawa dampak positif yang luas, khususnya dalam aspek keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat.

Sejalan dengan teori dampak komunikasi publik menurut Mc.Luhan, penggunaan aplikasi LIBAS telah menunjukkan ketiga efek yang disebutkan dalam teori tersebut. Dari segi efek kognitif terlihat dari bagaimana pengguna memperoleh informasi dan pemahaman tentang fungsi-fungsi aplikasi LIBAS sebagai alat pelaporan, seperti yang disampaikan Informan 2 tentang berbagai jenis laporan yang bisa dibuat melalui aplikasi. Dari segi efek afektif tercermin dari perubahan perasaan yang dialami pengguna, seperti yang diungkapkan Informan 1 yang merasa lebih aman dan nyaman setelah menggunakan aplikasi ini. Dari segi efek behavioral tampak dari perubahan perilaku pengguna dalam melakukan pelaporan kejadian, di mana mereka kini lebih aktif melaporkan berbagai kejadian melalui aplikasi LIBAS dan mendapatkan respons cepat dari pihak kepolisian.

Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi LIBAS telah berhasil menjadi solusi efektif dalam meningkatkan rasa aman masyarakat dan mempermudah proses pelaporan kejadian kepada pihak berwajib. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pelaporan, tetapi juga berperan sebagai sistem keamanan yang memberikan rasa nyaman bagi penggunaanya dalam menjalani aktivitas sehari-hari di wilayah Semarang.

Kesimpulan

Penelitian mengenai komunikasi publik melalui aplikasi LIBAS menunjukkan bahwa layanan aduan masyarakat ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan citra Polrestaes Semarang. Aplikasi LIBAS menjadi inovasi efektif yang mempermudah masyarakat dalam melaporkan kejadian, mencari informasi, dan berpartisipasi dalam menjaga keamanan. Fitur-fitur yang praktis membuat masyarakat merasa terbantu, sehingga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap kepolisian. Secara keseluruhan, LIBAS berhasil memperkuat hubungan komunikatif antara polisi dan masyarakat Kota Semarang.

Meski demikian, efektivitas LIBAS sebagai sarana komunikasi publik masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi yang lebih luas, evaluasi

berkala, dan pengembangan fitur sesuai kebutuhan masyarakat. Optimalisasi ini diharapkan mampu memperkuat fungsi LIBAS sebagai solusi komunikasi yang responsif, mempercepat penanganan laporan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam upaya pencegahan dan penanggulangan tindak pidana di Kota Semarang.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bumi Aksara.
- Dijkzeul, D. & Moke, M. (2005). Public communication strategies of international humanitarian organizations. *International Review of The Red Cross - INT REV RED CROSS*, 87, 673–691. <https://doi.org/10.1017/S1816383100184504>
- Hasibuan, E. (2023). Reformasi Polri: Menilik Keberhasilan Program Presisi Polri. *KRTHA BHAYANGKARA*, 17, 515–524. <https://doi.org/10.31599/krtha.v17i3.3086>
- Ramadani, T. (2019). Pengelolaan Komunikasi Publik. *Jurnal Good Governance*, 13–15.
- Riyanti, R. A. (2023). *Efektivitas Aplikasi LIBAS Sebagai Usaha Penanggulangan Tindak Pidana oleh Polrestabes Semarang*.
- Rompas, F., Lobja, X. & Rifani, I. (2023). Analisis SWOT dan Strategi Agresif Pengembangan Wisata Pemandian Alam Uluna Kabupaten Minahasa. *GEOGRAPHIA : Jurnal Pendidikan dan Penelitian Geografi*, 4, 112–123. <https://doi.org/10.53682/gjppg.v4i2.5409>
- Rusli, I. (2023). *Fungsi Public Relation Polrestabes Makassar dalam Membangun Citra Polisi*.
- Sarifudin, B., Febrianto, R., Firmansyah, D. & Claretta, D. (2022). Analisis Strategi Humas Polrestabes Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media Sosial (JKOMDIS)*, 2(3), 228–234.

- Semarang, P. (2025). *Visi dan Misi*. Polrestabes Semarang (Official Website). <https://restabessmg.jateng.Polri.go.id/visi-dan-misi-3/>
- Sujianto, R. (2023). *Berkat Aplikasi LIBAS, Kejahatan di Semarang Sepanjang 2023 Menurun*. Berlianmedia. <https://berlianmedia.com/berkat-aplikasi-LIBAS-kejahatan-di-semarang-sepanjang-2023-menurun/>

