

Manajemen Komunikasi Krisis Dalam Penanganan Kasus oleh Humas Polda Sumatera Selatan

Devi Julianti¹, Yenrizal², Muhammad Arif Setiawan³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

e-mail corresponding author: 2220701081@radenfatah.ac.id

e-mail: yenrizal_uin@radenfatah.ac.id, muhamadarifsetiawan_uin@radenfatah.ac.id

Diterima : 1 Mei 2026

Direvisi : 4 Mei 2026

Disetujui : 5 Mei 2026

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji manajemen komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Polda Sumatera Selatan dalam penanganan kasus serta upaya menjaga kepercayaan publik. Latar belakang penelitian didasarkan pada meningkatnya kasus yang berpotensi menimbulkan krisis reputasi, seperti pemberitaan negatif dan keterlibatan oknum anggota kepolisian yang berdampak pada persepsi publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian berasal dari Bidang Humas Polda Sumatera Selatan yang terlibat langsung dalam pengelolaan komunikasi publik. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polda Sumsel menerapkan strategi komunikasi krisis yang adaptif, terutama *diminish* dan *rebuild*, sesuai dengan tingkat atribusi tanggung jawab publik. Strategi yang dominan digunakan adalah *diminish* dan *rebuild* dalam kerangka *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*. Selain itu, pemanfaatan media massa dan media sosial secara proaktif terbukti mampu mengendalikan arus informasi dan membentuk persepsi publik. Upaya menjaga citra dilakukan melalui kombinasi komunikasi reaktif dan proaktif, seperti klarifikasi informasi, penyampaian permintaan maaf, serta publikasi kegiatan positif. Dengan demikian, manajemen komunikasi krisis yang terstruktur dan responsif terbukti berperan penting dalam menjaga stabilitas citra institusi kepolisian di tengah tekanan publik.

Keywords: komunikasi krisis, humas kepolisian, SCCT, kepercayaan publik, reputasi

Abstract - This study aims to examine crisis communication management conducted by the Public Relations Division of the South Sumatra Regional Police in handling cases and maintaining public trust. The background of this study is based on the increasing number of cases that have the potential to trigger reputational crises, such as negative media coverage and the involvement of police personnel in misconduct, which influence public perception. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observation, and documentation. Informants were selected from the Public Relations Division of the South Sumatra Regional Police who are directly involved in managing public communication. Data analysis uses the Miles and Huberman interactive model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the Public Relations unit applies adaptive crisis communication strategies, particularly *diminish* and *rebuild*, based on the level of public attribution of responsibility. These strategies are dominant within the framework of *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*. In addition, the proactive use of mass media and social media has proven effective in controlling the flow of information and shaping public perception. Efforts to maintain institutional image are carried out through a combination of reactive and proactive communication, including information clarification, public apologies, and the dissemination of positive activities. Therefore, structured and responsive crisis communication management plays a crucial role in maintaining the stability of institutional image amid public pressure.

Keywords: crisis communication, police public relations, SCCT, public trust, reputation

PENDAHULUAN

Institusi kepolisian memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan, ketertiban, serta penegakan hukum di masyarakat. Selain fungsi operasional tersebut, kepolisian juga dituntut untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan publik sebagai bentuk legitimasi institusional. Dalam konteks ini, komunikasi menjadi elemen



penting dalam menjembatani hubungan antara kepolisian dan masyarakat, terutama dalam menyampaikan informasi yang transparan, akurat, dan akuntabel. Kepercayaan publik tidak hanya dibentuk oleh kinerja substantif dalam penegakan hukum, tetapi juga oleh bagaimana institusi mampu mengelola arus informasi dan membangun persepsi positif melalui komunikasi yang efektif. Dalam situasi krisis, peran komunikasi menjadi semakin krusial karena publik cenderung memberikan perhatian lebih besar terhadap respons organisasi terhadap peristiwa yang terjadi (Coombs, 2015).

Bentuk komunikasi yang bersifat terbuka dan responsif dapat memperkuat legitimasi institusi serta meningkatkan tingkat penerimaan publik terhadap kebijakan dan tindakan yang diambil. Sebaliknya, kegagalan dalam mengelola komunikasi, seperti keterlambatan penyampaian informasi atau kurangnya transparansi, dapat memicu ketidakpercayaan bahkan memperburuk krisis yang sedang berlangsung. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa komunikasi publik yang efektif berfungsi sebagai instrumen strategis dalam membangun hubungan timbal balik antara organisasi dan masyarakat, khususnya dalam konteks institusi pemerintah yang berada di bawah sorotan publik secara terus-menerus (Men & Bowen, 2017). Dengan demikian, kemampuan kepolisian dalam mengelola komunikasi secara profesional dan adaptif menjadi faktor kunci dalam menjaga stabilitas kepercayaan publik serta keberlanjutan legitimasi institusional.

Dalam praktiknya, kepolisian tidak terlepas dari berbagai situasi krisis yang berpotensi mengancam reputasi institusi. Krisis dapat muncul dari konflik sosial, bencana, maupun kasus yang melibatkan oknum aparat, yang kemudian berkembang menjadi isu publik. Situasi ini sering diperkuat oleh pemberitaan media dan dinamika opini publik yang berkembang secara cepat, terutama di era digital yang memungkinkan informasi menyebar secara masif dan real-time. Johansen dan Frandsen (2020) menegaskan bahwa krisis komunikasi pada organisasi publik memiliki kompleksitas tinggi karena melibatkan tekanan media, ekspektasi publik, serta tuntutan transparansi yang semakin meningkat. Selain itu, intensitas pemberitaan media tidak hanya berfungsi sebagai saluran informasi, tetapi juga sebagai pembentuk persepsi publik terhadap institusi. Dalam banyak kasus, framing media terhadap suatu peristiwa dapat memengaruhi cara masyarakat menilai tanggung jawab dan kredibilitas organisasi. Kondisi ini membuat krisis yang awalnya bersifat operasional dapat berkembang menjadi krisis reputasi apabila tidak dikelola dengan baik. Menurut Coombs (2015), persepsi publik terhadap krisis sangat dipengaruhi oleh atribusi tanggung jawab yang diberikan kepada organisasi, sehingga respons komunikasi yang tidak tepat dapat memperburuk situasi dan mempercepat penurunan kepercayaan publik. Dengan demikian, pengelolaan komunikasi krisis yang cepat, tepat, dan strategis menjadi kebutuhan mendasar bagi institusi kepolisian dalam menghadapi tekanan media dan dinamika opini publik yang terus berkembang.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi krisis sangat ditentukan oleh strategi yang digunakan. Penelitian oleh Reynaldin dan Saputra (2024) menemukan bahwa komunikasi krisis yang mengedepankan klarifikasi dan transparansi mampu meredakan kepanikan publik serta memulihkan kepercayaan terhadap organisasi. Sementara itu, Azista dan Astuti (2021) menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang berbeda dapat menghasilkan respons publik yang berbeda pula, tergantung pada posisi dan kepentingan aktor dalam krisis. Penelitian lain oleh Mulki dan Kurniadi (2021) mengungkapkan bahwa kombinasi strategi denial, diminish, rebuild, dan bolstering dapat digunakan secara adaptif untuk mengelola krisis organisasi. Selain itu, studi oleh Alfiyaty et al. (2019) pada institusi kepolisian menunjukkan bahwa komunikasi klarifikatif dan koordinasi internal yang baik mampu mengendalikan pemberitaan negatif serta menjaga citra institusi. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi krisis memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas reputasi organisasi publik.

Dalam konteks kepolisian di Indonesia, dinamika kepercayaan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kinerja institusi, transparansi penanganan kasus, serta intensitas pemberitaan media. Hutamy et al. (2023) menyatakan bahwa kepercayaan publik terhadap institusi penegak hukum sangat bergantung pada persepsi masyarakat terhadap integritas dan profesionalisme aparat dalam menjalankan tugasnya.

Tabel 1. Data Survei Kepercayaan Publik

No	Tahun	Sumber Survei	Estimasi Tingkat Kepercayaan
1	2021	Litbang Polri (Saputra et al., 2022)	83,14 % positif
2	2022	Media Jurnal Informatika (Nurpandi et al., 2024)	47% positif 53% negatif pada beberapa periode setelah kasus besar (Ferdinand Sambo)
3	2023	Tribrata News (Humas Polda Jatim, 2023)	76,4% positif (Juni 2023)
4	2024	Tribrata News (Humas Polda Sulteng, 2024)	73,1% positif
5	2025	Tribrata News (Humas Polda Jogja, 2025)	76,2% positif (Oktober 2025)

Sumber: Data Penelitian (2026)

Berdasarkan data survei kepercayaan publik terhadap Kepolisian Republik Indonesia (Polri) periode 2021–2025, terlihat adanya dinamika yang fluktuatif. Tingkat kepercayaan publik yang mencapai 83,14% pada tahun 2021 mengalami penurunan signifikan pada tahun 2022, di mana persepsi negatif bahkan lebih dominan dibandingkan persepsi positif pada periode tertentu. Kondisi ini kemudian berangsur membaik pada tahun 2023 hingga 2025 dengan tingkat kepercayaan kembali berada pada kisaran di atas 70%, meskipun belum sepenuhnya stabil. Fluktuasi tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian bersifat dinamis dan sangat rentan terhadap peristiwa krisis yang mendapat perhatian luas masyarakat. Penurunan tajam pada tahun 2022 mengindikasikan bahwa krisis yang melibatkan aparat tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga memengaruhi legitimasi institusi secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa krisis organisasi publik memiliki konsekuensi langsung terhadap reputasi dan kepercayaan publik, terutama dalam lingkungan yang dipengaruhi oleh eksposur media yang tinggi (Johansen & Frandsen, 2020).

Disisi lain, perkembangan teknologi digital dan media sosial turut mempercepat penyebaran informasi, sehingga krisis dapat berkembang dalam waktu singkat dan sulit dikendalikan. Informasi yang tidak terverifikasi berpotensi menimbulkan misinformasi yang memperburuk persepsi publik terhadap institusi. Liu dan Levenshus (2012) menyatakan bahwa organisasi publik harus mampu mengelola komunikasi krisis secara proaktif agar dapat mengendalikan narasi dan meminimalkan dampak negatif terhadap reputasi. Dalam konteks komunikasi krisis, hal ini merupakan bagian penting dari manajemen organisasi yang berfungsi untuk merespons situasi darurat, mengendalikan arus informasi, serta menjaga stabilitas hubungan dengan publik. Dalam konteks teoritis, *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) menekankan bahwa strategi komunikasi harus disesuaikan dengan tingkat tanggung jawab organisasi terhadap krisis dan persepsi publik (Coombs, 2015). Pemilihan strategi yang tepat, seperti *diminish* atau *rebuild*, menjadi kunci dalam menjaga kredibilitas organisasi. Implikasi dari kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan atau kegagalan komunikasi krisis sangat menentukan bagaimana informasi dipersepsikan dan disebarluaskan oleh publik.

Lebih lanjut, kondisi tersebut tercermin dalam dinamika persepsi publik yang berkembang melalui media massa dan media sosial. Peran media dalam mempercepat penyebaran informasi turut memperkuat pembentukan opini publik, di mana informasi yang bersifat negatif cenderung lebih cepat menyebar dan membentuk opini kolektif masyarakat, sehingga memperbesar dampak krisis terhadap citra institusi (Coombs, 2015). Namun demikian, adanya tren pemulihan kepercayaan pada periode 2023–2025 menunjukkan bahwa upaya komunikasi yang dilakukan institusi, termasuk dalam merespons krisis, memiliki kontribusi dalam membangun kembali kepercayaan publik. Dalam konteks ini, komunikasi krisis menjadi elemen kunci dalam menjaga dan memulihkan reputasi organisasi. Strategi komunikasi yang tepat, transparan, dan responsif dapat meminimalisasi dampak negatif krisis serta membantu mengembalikan kepercayaan masyarakat (Cornelissen, 2020). Sebaliknya, kegagalan dalam mengelola komunikasi krisis berpotensi memperburuk persepsi publik dan memperpanjang dampak reputasional yang ditimbulkan.

Berdasarkan fenomena tersebut, tantangan yang dihadapi oleh Humas kepolisian, khususnya di tingkat daerah seperti Polda Sumatera Selatan, tidak hanya terletak pada penyampaian informasi, tetapi juga pada kemampuan dalam mengelola persepsi publik di tengah arus informasi yang cepat dan kompleks. Humas dituntut untuk mampu merespons isu secara strategis, mengendalikan narasi publik, serta membangun kembali citra institusi pasca krisis. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Polda Sumatera Selatan dalam menghadapi berbagai peristiwa yang berpotensi merusak kepercayaan publik.

Kepolisian Daerah Sumatera Selatan (Polda Sumsel) menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola komunikasi krisis, terutama pada kasus yang melibatkan perhatian publik luas. Beberapa peristiwa yang viral di media menunjukkan bahwa krisis tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada citra institusi secara keseluruhan. Respons publik yang beragam, mulai dari kritik hingga polarisasi opini, menunjukkan pentingnya pengelolaan komunikasi yang efektif dan terarah.

Berdasarkan fenomena tersebut, tantangan yang dihadapi oleh Humas kepolisian, khususnya di tingkat daerah seperti Kepolisian Daerah Sumatera Selatan (Polda Sumsel), tidak hanya terletak pada penyampaian informasi, tetapi juga pada kemampuan dalam mengelola persepsi publik di tengah arus informasi yang cepat dan kompleks. Humas dituntut untuk mampu merespons isu secara strategis, mengendalikan narasi publik, serta membangun kembali citra institusi pasca krisis. Kondisi ini menjadi semakin kompleks mengingat berbagai peristiwa yang terjadi di wilayah Sumatera Selatan kerap mendapat perhatian luas dari media dan masyarakat. Beberapa kasus yang viral menunjukkan bahwa krisis tidak hanya berdampak pada individu yang terlibat, tetapi juga pada citra institusi secara keseluruhan. Respons publik yang beragam, mulai dari kritik hingga polarisasi opini, semakin menegaskan pentingnya pengelolaan komunikasi krisis yang efektif, terarah, dan adaptif terhadap dinamika opini publik.

Dalam konteks tersebut, Humas Polda Sumatera Selatan memiliki peran strategis sebagai pengelola komunikasi publik, terutama dalam situasi krisis. Humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai aktor yang bertanggung jawab dalam membentuk persepsi publik serta membangun dan memulihkan kepercayaan melalui komunikasi yang transparan dan responsif. Hal ini sejalan dengan pandangan Theaker (2021) yang menyatakan bahwa public relations berperan sebagai penghubung antara organisasi dan publik dalam membangun hubungan yang saling menguntungkan melalui komunikasi strategis.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas komunikasi krisis, sebagian besar kajian masih berfokus pada sektor korporasi atau institusi non-penegak hukum, serta lebih banyak dilakukan pada level organisasi secara umum. Penelitian yang secara spesifik mengkaji praktik komunikasi krisis pada tingkat kepolisian daerah, khususnya yang mengaitkan antara strategi komunikasi krisis, dinamika opini publik, dan upaya pemulihan kepercayaan publik, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian yang menjadi dasar dalam penelitian ini, yaitu perlunya kajian mendalam mengenai bagaimana manajemen komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Polda Sumatera Selatan dalam menangani berbagai kasus yang berpotensi merusak citra institusi serta dalam upaya menjaga dan memulihkan kepercayaan publik.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memahami secara mendalam fenomena manajemen komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Polda Sumatera Selatan dalam penanganan kasus serta upaya menjaga kepercayaan public (Widiyani et al., 2021). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada makna, proses, serta interpretasi terhadap fenomena sosial yang terjadi dalam konteks komunikasi organisasi (Creswell & Creswell, 2018). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali secara komprehensif praktik komunikasi krisis yang dilakukan oleh humas dalam menghadapi situasi krisis yang kompleks.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang berasal dari Bidang Humas Polda Sumatera Selatan, khususnya pada Subbid Penerangan Masyarakat (Penmas), yang memiliki peran langsung dalam pengelolaan komunikasi publik. Informan terdiri dari Kasubbid Penmas, Kaur Penum, Kaur Pensat, dan Kaur Mitra yang dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan mereka dalam aktivitas komunikasi krisis. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan kegiatan, pemberitaan media, serta literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian.

Tabel 2. Daftar Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah Informan
1.	Kasubbid Penmas	1
2.	Kaur Penum	1
3.	Kaur Pensat	2
4.	Kaur Mitra	1

Sumber: Data Penelitian (2026)

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai strategi komunikasi krisis yang diterapkan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas komunikasi yang berlangsung di lingkungan Humas Polda Sumatera Selatan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui arsip, laporan, serta bahan publikasi yang berkaitan dengan penanganan kasus. Penggunaan berbagai teknik ini bertujuan untuk meningkatkan validitas data melalui triangulasi sumber (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Humas Kepolisian Daerah Sumatera Selatan yang berlokasi di Kota Palembang. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Humas Polda Sumsel merupakan unit kerja yang memiliki tanggung jawab utama dalam pengelolaan komunikasi publik dan penanganan komunikasi krisis di tingkat kepolisian daerah. Dengan demikian, lokasi ini dinilai relevan untuk menggali data yang sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Proses analisis dilakukan secara berkesinambungan sejak pengumpulan data hingga tahap interpretasi. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan deduktif, yaitu dengan menjadikan teori komunikasi krisis, khususnya *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), sebagai kerangka analisis dalam menginterpretasikan data yang diperoleh di lapangan.



Sumber: <https://poldasumsel.com> (2026)
Gambar 1. Logo Polda Sumsel

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan serta mengombinasikan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan ulang (*member check*) kepada informan untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi yang sebenarnya. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Lincoln & Guba, 1985).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Manajemen Komunikasi Krisis Humas Polda Sumsel

Peran strategis Humas Polda Sumsel dalam menjaga citra institusi dan kepercayaan publik, tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga mengelola narasi, membangun hubungan dan berkomunikasi dengan media, serta memastikan konsistensi pesan yang diterima masyarakat. Berdasarkan temuan penelitian, upaya-upaya tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa aspek utama yang saling berkaitan dan mencerminkan penerapan strategi komunikasi krisis dalam kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT).

1. Identifikasi dan Klasifikasi Krisis oleh Humas Polda Sumatera Selatan

Berdasarkan hasil penelitian, Humas Polda Sumatera Selatan melakukan identifikasi krisis dengan melihat sumber masalah dan tingkat keterlibatan institusi. Tiga jenis krisis yang ditemukan meliputi krisis akibat misinformasi, tindakan oknum anggota, serta krisis yang memicu polarisasi opini publik. Dalam perspektif *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), ketiganya dapat diklasifikasikan ke dalam *victim*, *accidental*, dan *preventable cluster* (Coombs, 2015). Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan:

“Kami melihat dulu sumber masalahnya, apakah dari internal atau hanya kesalahpahaman informasi, baru menentukan langkah selanjutnya.”
(Wawancara Informan 1, 2026)

Kasus dana hibah cenderung masuk *accidental cluster*, sedangkan kasus pelanggaran oleh oknum anggota termasuk *preventable cluster* karena adanya atribusi tanggung jawab kepada institusi. Sementara itu, kasus dengan perbedaan persepsi publik menunjukkan sifat krisis yang lebih dinamis. Temuan ini sejalan dengan penelitian Johansen dan Frandsen (2020) yang menyatakan bahwa klasifikasi krisis pada organisasi publik dipengaruhi oleh tekanan media dan persepsi publik. Dengan demikian, Humas Polda Sumatera Selatan telah mampu mengidentifikasi dan mengklasifikasikan krisis secara kontekstual berdasarkan sumber masalah dan tingkat atribusi tanggung jawab publik. Klasifikasi yang mengacu pada *victim*, *accidental*, dan *preventable cluster* dalam SCCT menunjukkan bahwa pemahaman terhadap karakteristik krisis menjadi dasar dalam menentukan respons komunikasi. Namun, dalam praktiknya, klasifikasi tersebut bersifat dinamis karena dipengaruhi oleh persepsi publik dan framing media, sehingga membutuhkan kemampuan interpretatif yang adaptif.

2. Strategi Komunikasi Krisis dalam Penanganan Kasus

Dalam konteks penerapan strategi komunikasi krisis, Humas Polda Sumatera Selatan menerapkan strategi komunikasi krisis yang adaptif, terutama *diminish* dan *rebuild* sesuai kerangka SCCT (Coombs, 2015). Strategi *diminish* digunakan untuk mengurangi persepsi negatif melalui klarifikasi, sedangkan *rebuild* diterapkan pada kasus dengan tingkat tanggung jawab tinggi melalui permintaan maaf dan tindakan korektif. Hal ini didukung oleh pernyataan informan:

“Kami menyesuaikan cara penyampaian tergantung kasusnya, tidak bisa disamakan semua.”
(Wawancara Informan 2, 2026)

Temuan ini sejalan dengan penelitian Mulki dan Kurniadi (2021) yang menekankan pentingnya strategi komunikasi yang fleksibel dalam menghadapi krisis. Strategi komunikasi krisis yang diterapkan cukup fleksibel dengan dominasi pendekatan *diminish* dan *rebuild* sesuai dengan tingkat tanggung jawab institusi. Pemilihan strategi yang adaptif ini menunjukkan adanya kesesuaian dengan prinsip SCCT, di mana respons komunikasi disesuaikan dengan persepsi publik terhadap krisis. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas komunikasi krisis sangat ditentukan oleh ketepatan dalam memilih strategi yang relevan dengan konteks peristiwa. Dengan demikian, pemilihan strategi yang tepat menjadi faktor kunci dalam menjaga reputasi institusi.

3. Peran Media dan Komunikasi Proaktif dalam Pengendalian Isu

Untuk pengendalian isu, Humas Polda Sumatera Selatan memanfaatkan media massa dan media sosial sebagai sarana utama dalam menyampaikan informasi dan mengendalikan isu. Komunikasi dilakukan secara proaktif melalui klarifikasi dan publikasi resmi untuk mencegah berkembangnya misinformasi. Hal ini sebagaimana disampaikan informan dalam sesi wawancara:

"Kami gunakan media sosial untuk respon cepat, supaya informasi tidak simpang siur."
(Informan 1)

Hal ini sejalan dengan Liu dan Levenshus (2012) yang menyatakan bahwa kecepatan dan keterbukaan informasi menjadi kunci dalam komunikasi krisis sektor publik. Pemanfaatan media massa dan media sosial secara proaktif menjadi faktor penting dalam mengendalikan arus informasi dan membentuk opini publik. Komunikasi yang cepat dan terbuka mampu meminimalkan eskalasi krisis, meskipun masih terdapat tantangan dalam konsistensi kecepatan respons. Hal ini menegaskan bahwa penguasaan media dan kemampuan respons real-time menjadi elemen krusial dalam komunikasi krisis modern. Namun, keterlambatan respons awal dalam beberapa kasus masih menjadi tantangan.

4. Dinamika Persepsi dan Kepercayaan Publik

Fluktuasi tingkat kepercayaan publik dan beragamnya persepsi masyarakat menghasilkan dinamika persepsi kepercayaan masyarakat terhadap institusi yang kompleks. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respons publik terhadap krisis bergantung pada tingkat atribusi tanggung jawab terhadap institusi. Kasus yang melibatkan oknum anggota cenderung memicu reaksi negatif yang lebih kuat dibandingkan krisis akibat misinformasi. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan:

"Kalau sudah melibatkan anggota, biasanya respons publik lebih sensitif."
(Informan 3)

Temuan ini mendukung teori SCCT yang menyatakan bahwa persepsi publik menjadi faktor utama dalam menentukan dampak krisis terhadap reputasi organisasi (Coombs, 2015). Selain itu, hasil temuan juga memperkuat bahwa komunikasi krisis tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pengelolaan persepsi publik secara strategis. Oleh karena itu, pengelolaan persepsi menjadi bagian penting dalam komunikasi krisis.

5. Efektivitas Manajemen Komunikasi Krisis dalam Menjaga Reputasi

Secara keseluruhan, manajemen komunikasi krisis yang dilakukan Humas Polda Sumatera Selatan dinilai cukup efektif dalam mengendalikan isu dan menjaga reputasi institusi. Hal ini terlihat dari kemampuan dalam merespons krisis, mengelola informasi, serta memanfaatkan media secara strategis. Sebagaimana disampaikan informan:

"Yang penting kami bisa cepat menjelaskan ke publik agar tidak berkembang ke arah negatif."
(Informan 2)

Temuan ini sejalan dengan Coombs (2015) bahwa komunikasi krisis yang responsif dan terstruktur mampu meminimalkan dampak negatif terhadap reputasi. Namun, peningkatan pada aspek kecepatan dan konsistensi respons masih diperlukan. Dengan demikian, efektivitas komunikasi krisis ditentukan oleh kombinasi antara strategi yang tepat, respons yang cepat, dan pengelolaan persepsi publik yang berkelanjutan.

B. Upaya Humas Polda Sumsel dalam Menjaga Citra dan Kepercayaan Publik

Upaya menjaga citra dan kepercayaan publik dalam konteks krisis komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kemampuan organisasi dalam mengelola informasi secara strategis, konsisten, dan adaptif terhadap dinamika opini publik. Berdasarkan temuan penelitian, Humas Polda Sumatera Selatan menerapkan sejumlah pendekatan utama yang menunjukkan bahwa praktik komunikasi krisis yang dilakukan telah melampaui fungsi administratif, dan bergerak ke arah fungsi strategis dalam manajemen reputasi institusi.

1. Penyampaian Informasi yang Cepat, Transparan, dan Akurat

Salah satu upaya utama yang dilakukan oleh Humas Polda Sumatera Selatan adalah menyampaikan informasi secara cepat, transparan, dan akurat kepada publik. Dalam situasi krisis, kecepatan respons menjadi faktor penting untuk mencegah berkembangnya spekulasi dan misinformasi di masyarakat. Humas secara aktif memberikan klarifikasi melalui media massa dan media sosial resmi untuk memastikan publik memperoleh informasi yang benar.

Dalam perspektif SCCT, langkah ini termasuk dalam strategi *diminish*, yaitu upaya untuk mengurangi persepsi negatif terhadap organisasi melalui penjelasan yang rasional dan faktual (Coombs, 2015). Strategi ini efektif terutama pada kasus yang tidak sepenuhnya menjadi tanggung jawab institusi. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu informan:

“Kami berusaha secepat mungkin memberikan klarifikasi ketika ada isu yang berkembang, supaya tidak terjadi kesalahpahaman di masyarakat.”
(Informan Humas)

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa kecepatan dan keterbukaan informasi merupakan faktor kunci dalam mengendalikan persepsi publik, khususnya dalam mencegah terbentuknya opini negatif akibat keterlambatan atau kekosongan informasi.

2. Klarifikasi dan Pengendalian Narasi Publik

Humas Polda Sumatera Selatan juga melakukan upaya pengendalian narasi publik melalui klarifikasi terhadap informasi yang beredar. Klarifikasi dilakukan dengan menyampaikan fakta yang sebenarnya serta meluruskan informasi yang tidak sesuai. Hal ini penting mengingat media memiliki peran besar dalam membentuk opini publik terhadap suatu peristiwa. Strategi ini sejalan dengan konsep komunikasi krisis yang menekankan pentingnya pengelolaan informasi untuk menjaga reputasi organisasi (Johansen & Frandsen, 2020). Dengan mengendalikan narasi, organisasi dapat meminimalkan dampak negatif yang ditimbulkan oleh pemberitaan yang tidak akurat. Sebagaimana disampaikan oleh informan:

“Kalau ada informasi yang tidak sesuai, kami langsung luruskan melalui media, supaya publik tidak salah menilai.”
(Informan Humas)

Temuan ini menegaskan bahwa peran humas tidak terbatas pada penyampaian informasi, melainkan juga sebagai aktor strategis dalam mengelola dan membentuk persepsi publik terhadap institusi.

3. Penyampaian Permintaan Maaf dan Tindakan Korektif

Dalam kasus yang melibatkan oknum anggota kepolisian, Humas Polda Sumatera Selatan melakukan upaya pemulihan citra melalui penyampaian permintaan maaf serta penegasan komitmen terhadap penegakan hukum. Langkah ini menunjukkan adanya tanggung jawab institusional dalam menangani pelanggaran yang terjadi. Dalam kerangka SCCT, strategi ini termasuk dalam *rebuild strategy*, yang bertujuan untuk memulihkan kepercayaan publik melalui tindakan nyata dan pengakuan kesalahan (Coombs, 2015). Strategi ini sangat penting dalam krisis dengan tingkat atribusi tanggung jawab yang tinggi. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan:

“Kalau memang ada anggota yang terbukti bersalah, kami sampaikan secara terbuka dan diproses sesuai aturan yang berlaku.”
(Informan Humas)

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa transparansi dan akuntabilitas merupakan prasyarat utama dalam proses pemulihan kepercayaan publik. Dalam konteks krisis, keterbukaan informasi memungkinkan publik memahami situasi secara objektif. Akuntabilitas institusional juga menunjukkan adanya tanggung jawab atas peristiwa yang terjadi. Kombinasi keduanya berfungsi sebagai mekanisme legitimasi organisasi di mata publik. Dengan demikian, kepercayaan publik dapat direkonstruksi secara lebih kredibel dan berkelanjutan.

4. Publikasi Kegiatan Positif dan Penguatan Citra Institusi

Selain merespons krisis, Humas Polda Sumatera Selatan juga aktif melakukan publikasi kegiatan positif institusi sebagai upaya menjaga citra. Informasi mengenai keberhasilan kinerja, kegiatan sosial, serta pelayanan kepada masyarakat disampaikan secara rutin melalui berbagai platform komunikasi. Strategi ini mencerminkan pendekatan *bolstering*, yaitu memperkuat citra positif organisasi untuk mengimbangi dampak negatif krisis. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa publikasi aktivitas positif dapat membantu mempertahankan reputasi organisasi di tengah tekanan krisis (Mulki & Kurniadi, 2021). Sebagaimana diungkapkan oleh informan:

“Kami juga rutin mempublikasikan kegiatan positif, supaya masyarakat tahu bahwa polisi juga banyak melakukan hal-hal yang bermanfaat.”
(Informan Humas)

Upaya ini menunjukkan bahwa pengelolaan citra tidak hanya bersifat reaktif terhadap krisis yang terjadi. Humas juga menjalankan strategi komunikasi yang proaktif melalui publikasi dan penguatan narasi positif. Dengan demikian, citra institusi dibangun secara berkelanjutan, bukan sekadar respons sesaat.

5. Pemanfaatan Media Massa dan Media Sosial

Humas Polda Sumatera Selatan memanfaatkan media massa dan media sosial sebagai saluran utama komunikasi dengan publik. Media sosial digunakan untuk menyampaikan informasi secara cepat dan langsung, sementara media massa digunakan untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan membangun kredibilitas informasi. Pemanfaatan berbagai saluran komunikasi ini memungkinkan organisasi untuk menjangkau publik secara efektif serta mengendalikan arus informasi. Liu dan Levenshus (2012) menekankan bahwa penggunaan media digital menjadi elemen penting dalam komunikasi krisis modern, terutama dalam menghadapi dinamika informasi yang cepat. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara:

“Media sosial sangat membantu kami dalam menyampaikan informasi dengan cepat, terutama saat situasi krisis.”

(Informan Humas)

Temuan ini menunjukkan bahwa adaptasi terhadap perkembangan teknologi merupakan elemen krusial dalam strategi komunikasi krisis modern. Pemanfaatan platform digital memungkinkan penyampaian informasi secara cepat dan luas kepada publik. Dengan demikian, teknologi menjadi sarana strategis dalam mengendalikan arus informasi dan persepsi publik.

6. Koordinasi Internal dan Hubungan dengan Media

Upaya lain yang dilakukan adalah memperkuat koordinasi internal serta menjalin hubungan yang baik dengan media. Koordinasi internal diperlukan untuk memastikan konsistensi pesan yang disampaikan kepada publik, sedangkan hubungan dengan media membantu dalam menyebarluaskan informasi secara lebih luas dan kredibel. Dalam konteks komunikasi krisis, hubungan yang baik dengan media dapat membantu organisasi dalam membangun framing yang lebih positif terhadap suatu peristiwa (Johansen & Frandsen, 2020). Sebagaimana disampaikan oleh informan:

“Kami selalu berkoordinasi dengan internal dan juga media agar informasi yang disampaikan tidak simpang siur.”

(Informan Humas)

Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi krisis sangat bergantung pada sinergi antara berbagai pihak. Kolaborasi internal dan eksternal memungkinkan penyampaian informasi yang konsisten dan kredibel. Dengan demikian, koordinasi yang efektif menjadi faktor kunci dalam menjaga kepercayaan publik.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa strategi komunikasi krisis yang dominan digunakan adalah *diminish* dan *rebuild*. Strategi *diminish* diterapkan untuk mengurangi persepsi tanggung jawab organisasi melalui klarifikasi dan penyampaian informasi faktual, sedangkan strategi *rebuild* digunakan dalam situasi krisis dengan tingkat tanggung jawab tinggi melalui permintaan maaf dan tindakan korektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mulki dan Kurniadi (2021) yang menyatakan bahwa kombinasi strategi komunikasi krisis yang adaptif dapat meningkatkan efektivitas penanganan krisis. Selain itu, penggunaan strategi *bolstering* secara implisit menunjukkan upaya institusi dalam mempertahankan citra positif di tengah tekanan krisis.

Dari sisi implementasi, Humas Polda Sumatera Selatan memanfaatkan media massa dan media sosial sebagai saluran utama komunikasi krisis. Pendekatan komunikasi yang proaktif, cepat, dan transparan terbukti mampu mengendalikan arus informasi serta meredam eskalasi isu di ruang publik. Hal ini konsisten dengan temuan Liu dan Levenshus (2012) yang menekankan pentingnya kecepatan dan keterbukaan dalam komunikasi krisis sektor publik. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa keterlambatan respons awal dalam beberapa kasus masih menjadi kendala yang dapat memperburuk persepsi publik.

Dalam konteks persepsi dan kepercayaan publik, penelitian ini menunjukkan bahwa respons masyarakat terhadap krisis bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh atribusi tanggung jawab yang diberikan kepada institusi. Semakin tinggi tingkat tanggung jawab yang diasosiasikan kepada organisasi, maka semakin besar potensi penurunan kepercayaan publik. Temuan ini memperkuat teori SCCT yang menyatakan bahwa persepsi publik terhadap krisis menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan strategi komunikasi (Coombs, 2015). Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan studi Hutamy et al. (2023) yang menegaskan bahwa kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian sangat dipengaruhi oleh transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan kasus.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat temuan-temuan terdahulu bahwa komunikasi krisis yang efektif harus bersifat adaptif, transparan, dan berbasis pada pemahaman terhadap persepsi publik. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menunjukkan bagaimana strategi komunikasi krisis diterapkan secara konkret pada tingkat kepolisian daerah, khususnya dalam konteks penanganan kasus yang berdampak langsung terhadap kepercayaan publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi relevansi teori SCCT, tetapi juga

memperkaya kajian empiris terkait komunikasi krisis di sektor penegakan hukum yang masih relatif terbatas.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Polda Sumatera Selatan berperan penting dalam menjaga citra institusi dan kepercayaan publik di tengah dinamika isu yang berkembang. Humas mampu mengidentifikasi dan mengklasifikasikan krisis secara kontekstual berdasarkan sumber masalah dan tingkat atribusi tanggung jawab publik, sehingga menjadi dasar dalam menentukan strategi komunikasi yang tepat. Penerapan strategi komunikasi krisis yang adaptif, khususnya melalui pendekatan *diminish* dan *rebuild*, menunjukkan kesesuaian dengan kerangka *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* dalam merespons berbagai jenis krisis. Selain itu, pemanfaatan media massa dan media sosial secara proaktif terbukti efektif dalam mengendalikan arus informasi dan membentuk persepsi publik. Upaya menjaga citra juga dilakukan melalui kombinasi komunikasi reaktif dan proaktif, termasuk klarifikasi informasi, penyampaian permintaan maaf, serta publikasi kegiatan positif institusi. Namun demikian, tantangan dalam kecepatan dan konsistensi respons masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam menghadapi dinamika informasi digital yang berkembang cepat.

Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bahwa institusi kepolisian perlu memperkuat kapasitas humas dalam monitoring isu, respons real-time, serta pengelolaan media digital secara strategis. Selain itu, penting bagi organisasi untuk membangun sistem komunikasi krisis yang terstruktur, termasuk standar operasional prosedur (SOP) dalam penanganan isu publik, guna meningkatkan efektivitas dan konsistensi komunikasi. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat relevansi *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* dalam konteks organisasi publik, khususnya institusi kepolisian di tingkat daerah. Penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris dengan menunjukkan bahwa klasifikasi krisis tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga dipengaruhi oleh dinamika persepsi publik dan konteks sosial. Dengan demikian, kajian ini memperkaya literatur komunikasi krisis dengan menghadirkan perspektif kontekstual pada sektor penegakan hukum yang masih relatif terbatas.

Dengan demikian, keberhasilan komunikasi krisis tidak hanya ditentukan oleh strategi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengelola persepsi publik secara berkelanjutan melalui komunikasi yang transparan, akuntabel, dan responsif. Penelitian ini menegaskan pentingnya peran humas sebagai aktor strategis dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan publik, khususnya dalam konteks institusi kepolisian daerah.

REFERENSI

- Alfiyaty, R., et al. (2019). Manajemen krisis dalam penanganan pemberitaan negatif oknum anggota oleh Humas Polda Sulawesi Tengah. *Jurnal Komunikasi dan Organisasi*, 1(1), 1–10.
- Azista, R., & Astuti, P. (2021). Teori komunikasi krisis situasional: Strategi komunikasi pemerintah dan WALHI dalam penanganan asap Riau. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(3), 123–135.
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Coombs, W. T. (2015). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (4th ed.). Sage Publications.
- Cornelissen, J. (2020). *Corporate communication: A guide to theory and practice* (6th ed.). Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Hutamy, R., et al. (2023). Analisis kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian di Indonesia. *Jurnal Sosial Humaniora*, 12(2), 145–156.
- Johansen, W., & Frandsen, F. (2020). Crisis communication and organizational reputation. *Journal of Communication Management*, 24(2), 155–170.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Liu, B. F., & Levenshus, A. (2012). Government communication in crisis. *Public Relations Review*, 38(4), 567–575.
- Saputra, A., Sutrasno, D., Setiawan, W., Penelitian, P., & Polri, P. (2022). Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri Tahun 2021. *Jurnal Litbang Polri*.
- Men, L. R., & Bowen, S. A. (2017). Excellence in internal communication management. *Business Expert Press*.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mulki, M., & Kurniadi, D. (2021). Strategi komunikasi krisis pada masa adaptasi kebiasaan baru di Bank Bukopin. *Jurnal Komunikasi*, 13(2), 89–102.
- Nurpandi, F., Sulaeman, F. S., & Hermawan, A. (2024). Analisis Sentimen Terhadap Kinerja Kepolisian Indonesia Menggunakan Metode Multinomial Naive Bayes, Long Short-Term Memory, dan Lexicon-Based. *Media Jurnal Informatika*, 16(1), 1. <https://doi.org/10.35194/mji.v16i1.4165>
- Reynaldin, A., & Saputra, R. (2024). Komunikasi krisis PT Astra Honda Motor pada kasus patahnya rangka ESAF. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5(1), 45–58.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Theaker, A. (2021). *The public relations handbook* (6th ed.). Routledge.
- Widiyani, F., Ninik, R., Lestari, S., Gde, A. A., Utama, S., Umi, H., Albert, A., Sentosa, L., Siti, S., Dini, H., Kadek, I., Nurul, A. A., Muhammad, H., & Fasa, I. (2021). *METODE PENELITIAN KUALITATIF* (2021st ed.). 2021.

PROFIL PENULIS

Devi Julianti adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Yenrizal adalah salah satu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Muhammad Arif Setiawan adalah salah satu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang