

STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN CITRA POLRI PASCA INSIDEN LAGU “BAYAR BAYAR BAYAR”

Sigit Pamungkas

Universitas Pelita Harapan

sigit.pamungkas@uph.edu

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh merosotnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri setelah munculnya kontroversi lagu kritik sosial “*Bayar Bayar Bayar*”, serta berbagai peristiwa lain yang memicu polemik, seperti kasus Ferdy Sambo, tragedi Kanjuruhan, dan praktik pungutan liar di internal kepolisian. Kajian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur dan analisis kasus untuk menelusuri bagaimana strategi komunikasi publik dapat dimanfaatkan sebagai sarana pemulihan citra institusi. Teori yang dijadikan rujukan utama adalah **Situational Crisis Communication Theory (SCCT)** serta konsep **good governance**, yang menekankan urgensi transparansi, akuntabilitas, dan sikap responsif dalam menghadapi krisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemulihan citra Polri tidak cukup dilakukan melalui klarifikasi atau upaya pencitraan semata, melainkan memerlukan komunikasi publik yang berkelanjutan, kesediaan menerima kritik, dan langkah reformasi kelembagaan yang nyata. Dengan demikian, strategi komunikasi publik yang tepat menjadi kunci dalam memperkuat kembali legitimasi Polri di hadapan masyarakat.

Kata Kunci: Polri, komunikasi krisis, SCCT

PUBLIC COMMUNICATION STRATEGIES TO IMPROVE POLRI’S IMAGE AFTER THE “BAYAR BAYAR BAYAR” SONG INCIDENT

Abstract

*This research is motivated by the decline in public confidence in the Indonesian National Police (Polri) following the controversy sparked by the critical song “Bayar Bayar Bayar” and several other incidents that drew widespread attention, including the Ferdy Sambo case, the Kanjuruhan tragedy, and recurring practices of extortion within the institution. Adopting a qualitative method through literature review and case analysis, this study examines the role of public communication strategies as a means of image recovery. The theoretical framework employed includes **Situational Crisis Communication Theory (SCCT)** and the principles of **good governance**, which emphasize the need for transparency, accountability, and responsiveness in crisis management. Findings indicate that rebuilding Polri’s reputation requires more than issuing statements or engaging in image management; it demands consistent communication, openness to public criticism, and concrete institutional reforms. Therefore, effective public communication is essential in restoring Polri’s legitimacy and public trust.*

Keywords: Polri, crisis communication, SCCT

I. Pendahuluan

Dalam suatu negara, polisi adalah lembaga penegak hukum yang berperan mengayomi, menjaga ketertiban, serta mempertahankan dalam suatu negara. Perwujudan pemerintahan yang baik atau *goodgovernance*, akan terjadi jika lembaga kepolisian menjalankan fungsi kepolisian dengan baik *goodpolice* (Sugiri, 2023). Peran dan perilaku petugas polisi, sebagai garda terdepan dalam menciptakan suasana lingkungan yang damai, bagi suatu negara sangatlah signifikan (Wahyurudhanto, 2022). Ketiadaan peran polisi yang baik, akan berdampak langsung kepada kondusivitas suatu negara, termasuk institusi Kepolisian Republik Indonesia, atau Polri.

Merujuk pada Undang-Undang No. 2 Tahun 2002, tugas utama Polri adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat. (Hokmana, 2024). Namun ternyata peran mulia Polri ini, pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan publik. Husni Thamrin mengklaim

“akhir-akhir ini Polri menjadi institusi yang paling rendah mendapatkan kepercayaan masyarakat terutamaberkaitan dengan penegakan hukum, perlindungan HAM, dan etika Sumber Daya Manusia(SDM) anggota Polri. Bahkan terkadang Polri dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tidaklagi menjadi pelindung bagi rakyat tetapi cenderung pelindung kekuasaan, pelindung kejahatan, pelaku kejahatan serta diduga ikut dalam politik praktis yang diharamkan bagi Polri.” (Thamrin, p.132, 2024)

Sebagai institusi negara yang menjadi pelayan publik, klien utama Polisi tentunya adalah kepuasan publik. Respon cepat, dan solusi tuntas menjadi salah satu standar penilaian publik bagi kinerja Polri. Namun ketika harapan ideal tentang peran Polri tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, publik akan menjadi kecewa. Ketika kekecewaan itu diviralkan, hal itu akan berdampak serius bagi citra Polri.

Tingkat kepercayaan publik kepada Polri sempat mencapai angka yang signifikan. *Gallup Law and Order Index* menyatakan bahwa menurut survei, Polri adalah institusi kepolisian terbaik peringkat lima di seluruh dunia pada 2021. 92% warga Indonesia menyatakan percaya kepada polisi, naik signifikan dibanding tahun sebelumnya yang berada di sekitar 81%. Namun pada sisi, sejumlah kasus di tahun 2022, termasuk kasus Ferdy Sambo dan tragedi Kanjuruhan, telah memicu penurunan tajam kepercayaan publik kepada Polri (<https://www.facebook.com/DivHumasPolri>, n.d.-b). Menurut Survei Indikator Politik Indonesia, tingkat kepercayaan publik kepada Polri turun drastis hingga sekitar 54% di akhir 2022, menjadi angka paling rendah di antara sejumlah lembaga penegak hukum nasional (Hutama et al., 2023.) Peristiwa-peristiwa ini mengonfirmasi bahwa integritas Polri di mata

publik menjadi isu yang sangat serius. Populi Center, pada Oktober 2022 menunjukkan temuan bahwa hanya 58,5% responden yang masih percaya kepada Polri kepada institusi Polri (Utami, 2022). Kondisi membuat persepsi publik tentang citra Polri menjadi semakin fluktuatif.

Selain isu-isu di atas, dalam lima tahun terakhir citra Institusi Polri juga menghadapi sejumlah krisis, mulai dari kritik dari lirik lagu berjudul “bayar bayar bayar” yang tidak ditangani dengan bijak, hingga korban calon.

“...terdapat akses negatif dari penyelenggaraan tugas pokoknya berupa penyimpangan perilaku anggota Polri seperti penyalahgunaan kekuasaan atau wewenang (abuse of power), dan melakukan perbuatan tercela lainnya yang melanggar kaidah-kaidah moral, sosial dan keagamaan”, (karim et al., p.78, 2023).

Pungli oleh oknum anggota polri terjadi di sejumlah bidang, termasuk dalam seleksi penerimaan calon bintanga Polri. Diberitakan bahwa pria bernama Suratmo, telah rela menjual sawah warisan senilai hampir Rp 1 miliar untuk membiayai dua putranya agar bisa lolos seleksi masuk bintanga Polri. Ternyata setelah membayar, tak ada satu pun dari putranya yang lolos seleksi dan diterima menjadi bintanga Polri. Suratmo tentu menjadi kecewa (Idris, 2025). Berita tentang Suratmo yang berjuang agar uang Rp 900 juta miliknya kembali, serta tindakan melaporkan oknum polisi yang menipunya menjadi viral di media *online*, serta menambah citra buruk institusi Polri.

Maraknya tindakan pungli oleh oknum polisi telah menginspirasi Band Sukatani dalam mengekspresikan kritik sosialnya melalui lagu berjudul “Bayar Bayar Bayar”. Lagu ini adalah

“...representasi konkret dari sinisme politik masyarakat Indonesia, khususnya kelompok kelas bawah dan pengguna media sosial. Melalui lirik yang sederhana namun sarat makna, lagu ini menyuarakan ketidakpuasan terhadap beban ekonomi, ketimpangan pelayanan publik, dan perilaku elite politik yang dianggap tidak berpihak kepada rakyat” (Nugroho, p.609, 2025).

Setelah lagu ini viral dan menuai kontroversi, lagu ini sempat dicekal di berbagai platform media seperti *spotify*. Sukatani Band sempat meminta maaf atas penayangan lagu itu, namun dukungan publik kepada Sukatani Band justru semakin besar. Pencekalan itu hanya memperburuk citra polri hingga membuat Kapolri Jenderal Pol. Listyo Sigit Prabowo harus meyakinkan ke publik, bahwa Polri tidak anti kritik. (Yanuar & yanuar, 2025). Pernyataan Listyo Sigit ini diikuti dengan sikap agar Sukatani Band jangan dicekal, serta pemberian

penawaran kepada Sukatani Band untuk menjadi duta kepolisian, namun sikap ini malah membuat institusi polisi dinilai tidak serius. Sukatani Band diberitakan menolak penawaran tersebut.

Upaya untuk memperbaiki citra Institusi Polri telah dilakukan. Tahun 2023, institusi Polri melakukan upaya pembenahan melalui program Transformasi Polri “PRESISI”, yaitu suatu mekanisme reformasi institusi yang menekankan pada aspek prediktif, responsibilitas, transparansi berkeadilan. Seperti sempat diuraikan sebelumnya, citra polisi sempat meningkat. Indikator Politik pada Januari 2024 melaporkan bahwa kepercayaan publik kepada Polri meningkat menjadi 75,3% (sebelum akhirnya menurun kembali seperti diuraikan pada sub bab sebelumnya).

Beberapa penelitian sebelumnya tentang lagu “Bayar Bayar Bayar” juga telah dilakukan dengan berfokus pada analisis isi dari lirik lagu tersebut, yang sebagian besar dinilai menggambarkan situasi yang sebenarnya tentang cara lembaga kepolisian dalam menyikapi warga. Meski lirik lagu “Bayar Bayar Bayar”, berpotensi ditafsirkan sebagai ekspresi dari kebebasan berekspresi dari pengarangnya, namun sejumlah penelitian lain menunjukkan bahwa citra Polri memang tidak “baik-baik saja”. Pada paragraf di bawah ini, akan ditampilkan sejumlah penelitian lain terkait citra Polri di mata publik, di luar dari analisis lirik lagu “Bayar bayar bayar”.

Penelitian pertama berjudul “Strategi Komunikasi Perbaikan Citra Kepolisian Republik Indonesia: Hashtag #PercumaLaporPolisi”. Ditulis oleh Dian Tata Amelia(2025). Permasalahan yang diangkat Citra Kepolisian Republik Indonesia (Polri) sebagai lembaga penegak hukum sangat krusial dalam menjaga kepercayaan masyarakat, terutama di era digital. Persepsi negatif muncul melalui tagar #PercumaLaporPolisi, yang mencerminkan ketidakpuasan publik terhadap profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas Polri. Teori/Konsep yang digunakan adalah Teori pemulihan citra (*Image Repair Theory*) Benoit (1997), dan Teori Agenda Setting yang menekankan peran media dalam membentuk opini publik. Polri bisa memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan narasi positif. Penelitian kualitatif deskriptif dengan analisis teks berita dari *Detiknews* terkait kasus Ferdy Sambo dan literatur pendukung. Data dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi strategi *image repair* Polri. Keterbatasan: potensi bias karena sumber terbatas pada satu media. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Polri perlu beralih dari strategi defensif (*denial*)

ke pendekatan proaktif (*corrective action* dan *mortification*) untuk memulihkan kepercayaan. Pembinaan internal, akuntabilitas, dan komunikasi efektif dengan publik adalah kunci perbaikan citra.

Penelitian berikutnya berjudul “Presisi sebagai Inovasi dan Strategi Membangun Citra Kepolisian Daerah Sumatera Utara”. Penelitian ini ditulis oleh Mulia Riadi & Dewi Kurniawati (2022). Permasalahan yang diangkat adalah, citra Kepolisian Republik Indonesia (Polri) sering kali dinilai negatif oleh masyarakat karena isu seperti pelayanan berbelit-belit, korupsi, dan ketidaktransparanan, khususnya di Sumatera Utara. Penelitian ini menganalisis program “Presisi” (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi, Berkeadilan) sebagai strategi untuk memperbaiki citra Polri, termasuk di Polda Sumut. Teori/Konsep yang digunakan adalah “Teori Citra” (*Image Theory*) oleh Frank Jefkins, yang menekankan pentingnya persepsi publik dalam membangun citra organisasi serta konsep budaya organisasi (Luthans & Kreitner). Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi tidak terstruktur terhadap implementasi program Presisi di Polda Sumut, serta Penelusuran data online (berita, dokumen resmi, dan publikasi Polri). Data dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi dampak inovasi Presisi terhadap citra Polri. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi “Presisi” berhasil memperbaiki citra Polri di Sumatera Utara melalui inovasi pelayanan dan transparansi. Namun, keberlanjutan program ini memerlukan komitmen kuat dari seluruh jajaran Polri serta partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan.

Penelitian selanjutnya berjudul “Pembungkahan Citra Polisi pada Tagar #PercumaLaporPolisi (Analisis Wacana Kritis Metode Norman Fairclough)”. Ditulis oleh Yudha Ikhsan (2022), penelitian ini mengangkat permasalahan media sosial (Twitter) yang menjadi ruang publik bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik terhadap institusi seperti Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Tagar #PercumaLaporPolisi mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Polri, seperti penanganan kasus yang lambat, korupsi, dan ketidaktransparanan. Teori/Konsep yang digunakan adalah “Analisis Wacana Kritis” (Fairclough), serta teori “distribusi pembungkahan”, yaitu Tagar digunakan aktivis untuk membungkai isu dan memobilisasi opini publik. Menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini melakukan Analisis Wacana Kritis pada *tweet* menggunakan tagar #PercumaLaporPolisi (periode Oktober 2021). Purposive Sampling: *tweet* dipilih berdasarkan kriteria tertentu (misalnya, pengikut minimal 100). Fokus pada tiga

strategi framing: delegitimasi, frustrasi, dan komparasi. Penelitian ini menyimpulkan tagar *#PercumaLaporPolisi* menjadi wadah kritik digital yang efektif, memengaruhi citra Polri melalui narasi kolektif. Penelitian ini menyoroti perlunya respons proaktif Polri untuk memperbaiki pelayanan dan transparansi.

Penelitian selanjutnya berjudul “Tindakan Polisi Resort Lamongan dalam Peningkatan Manajemen dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Melalui Bintara untuk Membangun Citra Kepolisian Republik Indonesia”. Penelitian ini ditulis oleh Akay Fahli (2023). Masalah yang diangkat adalah citra buruk Kepolisian Republik Indonesia (Polri) di masyarakat akibat kinerja yang dinilai kurang profesional, terutama di tingkat Bintara yang kurang kompeten, serta kebutuhan manajemen SDM yang efektif. Studi kasus Polres Lamongan, fokus pada upaya peningkatan kualitas SDM Bintara untuk membangun citra positif Polri. Teori/konsep yang digunakan adalah konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dan merit system dalam rekrutmen dan pengembangan personel. Penekanan difokuskan pada jiwa dan profesionalisme anggota Polri, khususnya Bintara sebagai ujung tombak pelayanan masyarakat. Menggunakan pendekatan kualitatif terapan, data diperoleh melalui *Indepth interview* dengan Kapolres Lamongan dan Kabag SDM. Analisis dokumen seperti tabel partisipan pelatihan dan pendidikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelatihan dan peningkatan kompetensi SDM Bintara di Polres Lamongan berdampak positif pada citra Polri. Survei layanan publik menunjukkan peningkatan kepuasan, meskipun levelnya masih Bintara. Pembinaan kompetensi komprehensif mampu meningkatkan kinerja institusi dan kepercayaan publik.

Yang terakhir adalah penelitian berjudul “Analisis Hukum Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Polri di Polsek Wolo”. Penelitian ini ditulis oleh Mustamin dkk (2025). Masalah yang diangkat adalah kajian ketimpangan antara pelayanan administratif Polsek Wolo (dinilai sangat baik) dengan penanganan pengaduan masyarakat (cukup). Masalah utama adalah rendahnya responsivitas dan transparansi dalam menangani pengaduan, bertentangan dengan prinsip pelayanan publik berbasis hukum. Teori/Konsep: pendekatan normatif (*rechtsstaat* dan *Rule of Law*) dengan acuan UUD 1945, UU No. 2/2002 (Polri), dan UU No. 25/2009 (Pelayanan Publik). Fokus pada empat variabel: kualitas layanan, integritas petugas, citra lembaga, dan partisipasi publik. Menggunakan pendekatan kuantitatif (survei 400 responden) dengan analisis regresi linear berganda dan pendekatan

normatif untuk menilai kesesuaian praktik pelayanan dengan hukum. Penelitian ini menyimpulkan bahwa “kepuasan tinggi” terdapat pada layanan administratif (SKCK, SPKT) dengan skor 4.63. Kepuasan rendah terdapat pada penanganan pengaduan (skor 2.97). Polsek Wolo perlu meningkatkan transparansi dan responsivitas dalam penanganan pengaduan, serta memperkuat partisipasi masyarakat untuk memenuhi prinsip negara hukum.

Dengan demikian, rumusan masalah pada paper ini adalah, bagaimana strategi komunikasi publik untuk meningkatkan citra Polri pasca insiden lagu “Bayar Bayar Bayar”

II. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah dengan menggunakan studi literatur dan observasi lapangan.

1. Studi Literatur

- a) Dilakukan dengan mengakses jurnal ilmiah yang relevan dengan tema-tema *Public Relations*, dan Institusi Kepolisian. Informasi dari text books, serta informasi dari media (berita online, laporan resmi, dan dokumentasi publik).
- b) Pencarian literatur menggunakan kata kunci seperti *SCCT*, *Public Relations*, *Polri public image*," dan *strategic communication*," dengan menggunakan Google Scholar.
- c) Analisis dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola penelitian yang relevan terkait citra Polri.

2. Observasi Lapangan

Dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap institusi Polri, termasuk analisis konten media sosial Polri (Twitter, Instagram, YouTube) untuk melihat framing yang dominan. Hasil survei persepsi publik terhadap citra Polri melalui kuesioner terbatas. Data lapangan dianalisis secara kualitatif untuk menemukan kesenjangan antara narasi resmi dan persepsi masyarakat.

III. Hasil dan Pembahasan

Berikut ini adalah pembahasan tentang langkah dan usulan yang akan disampaikan, melalui program kepemimpinan humas dalam organisasi Polri. Pembahasan meliputi pemetaan analisis SWOT, analisis dari perspektif teori-teori yang digunakan, serta usulan yang diberikan kepada institusi ini. Mempertimbangkan kompleksnya krisis yang dihadapi institusi Polri, maka pembahasan difokuskan pada isu-isu yang terkait dengan layanan publik dan isu-isu yang dibahas oleh lima (jurnal) penelitian terdahulu, seperti tercantum pada uraian di atas. Berikut analisisnya:

3.1. Analisis SWOT.

a) *Strength* (Kekuatan)

Polri memiliki Inovasi Strategis, yaitu implementasi konsep Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi, Berkeadilan) di Polda Sumut menunjukkan upaya sistematis meningkatkan akuntabilitas, pelayanan, dan citra melalui kerangka kerja terstruktur. Dengan pemanfaatan media, keberhasilan parsial dari value “Presisi” bisa diekspos untuk membangun narasi positif secara proaktif.

b) *Weakness* (Kelemahan)

Beberapa yang menjadi kelemahan institusi Polri adalah, terdapat kasus-kasus yang memang kompleks dan tidak bisa disangkal atau dihindari. Contohnya, kasus Ferdy Sambo, kasus pungli yang telah viral. Rendahnya penanganan pengaduan masyarakat juga membuat publik kecewa kepada Polri. Ketidakpuasan penanganan pengaduan/laporan membuat Polri mendapat skor rendah, yaitu 2.97 untuk kasus di Polsek Wolo. Isu-isu lain (lambat, tidak transparan, korupsi, dan tidak responsif menjadi) menjadi pemicu viralnya tagar #PercumaLaporPolisi.

c) *opportunity* (Peluang)

Keberhasilan awal implementasi Presisi di Sumut membuktikan model ini *potensial direplikasi & diadaptasi* secara nasional sebagai blueprint perbaikan citra berbasis prediktif, akuntabel, transparan, dan adil. Lembaga Polri bisa memanfaatkan platform potensial bagi Polri untuk secara proaktif membangun narasi positif, mempromosikan keberhasilan. Misal mengekspose program “Presisi” yang berhasil maupun peningkatan SDM. Melalui media

sosial, komunikasi kepada publik bisa dibangun dengan menandingi tagar negatif yang viral dengan informasi yang lebih positif.

d) *Threats* (Ancaman)

Tagar negatif “#PercumaLaporPolisi” yang viral di media sosial memiliki kekuatan untuk *secara cepat dan masif merusak citra*, membentuk opini publik negatif, dan sulit dikendalikan. Kasus kontroversial tingkat tinggi (e.g., Ferdy Sambo) memiliki dampak *merusak citra secara nasional dan bertahan lama*, menguatkan stereotip negatif dan memicu gelombang ketidakpercayaan baru. Begitu juga dengan kasus-kasus lain yang bersinggungan langsung dengan kebijakan publik. Rendahnya kepuasan pada penanganan pengaduan/laporan merupakan ancaman eksistensial karena menyentuh *fungsi utama Polri sebagai penegak hukum dan pelindung masyarakat*. Jika tidak diperbaiki, akan terus menjadi sumber kritik dan erosi kepercayaan.

3.2. Tinjauan dari perspektif “Teori Institusional”

Berikut ini adalah analisis berdasar tiga pilar kelembagaan yang disampaikan William R. Scott.

1. Pilar Regulatif (Aturan & Sanksi)

Lemahnya sistem pengawasan internal, sanksi tidak tegas untuk maladministrasi/korupsi, ketiadaan mekanisme pelacakan pengaduan *real-time* yang transparan, dan kurangnya audit independen. Rekomendasi spesifik yang bisa dilakukan adalah, dengan memperkuat sistem akuntabilitas, yaitu dengan melakukan implementasi *wajib* sistem pelacakan pengaduan online real-time dengan batas waktu respon ketat dan sanksi otomatis untuk pelanggaran. Sanksi ini harus tegas & transparan, dipublikasikan (tanpa identitas pribadi) untuk pelanggaran integritas (korupsi, rekayasa kasus) kronis. Regulasi ini juga harus memberikan perlindungan kepada *whistleblower*, yaitu dengan merancang dan mengesahkan UU khusus atau peraturan internal kuat yang menjamin perlindungan fisik, karir, dan hukum bagi pelapor pelanggaran (*whistleblower*) dengan kanal aduan eksternal yang aman.

2. Pilar Normatif (Nilai & Norma)

Masalah krusial terkait pilar “normatif” yang dihadapi lembaga Polri, adalah dominasi budaya defensif, tertutup, dan berbelit-belit; erosi nilai integritas dan pelayanan publik. Hal ini menjadi inkonsisten dengan program "Presisi" (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi, Akuntabilitas) yang ditawarkan. Rekomendasi spesifik yang bisa dilakukan adalah dari perspektif ini adalah dengan meredefinisi dan menginternalisasi nilai inti dari program “presisi” tersebut. Pendekatannya bisa dilakukan dengan cara menggali ulang dan mendefinisikan secara konkret nilai "Profesionalisme", "Integritas", "Pelayanan Publik", dan "Presisi" melalui dialog internal intensif. Nilai ini harus menjadi dasar penilaian kinerja dan promosi (*merit system* nasional). Hasil dari implementasi program ini bisa dikampanyekan, yaitu "zero tolerance" bagi perilaku pungli dan korupsi, yang berbasis bukti. Selain itu, peran *leadership* dari petinggi polri bisa dilakukan dengan menjadi *role model* konsisten dalam transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas. Hal ini disertai dengan reformasi pelatihan, yaitu dengan mengintegrasikan etika kepolisian, keadilan prosedural, hak asasi manusia, dan *service excellence* berbasis studi kasus nyata (seperti kasus Sambo) ke dalam kurikulum inti dan berkelanjutan.

3. Pilar Kognitif (Skema Mental & Legitimasi)

Masalah krusial yang dihadapi dari perspektif ini adalah adanya persepsi publik negatif mendalam ("[#PercumaLaporPolisi](#)"), ketidakpercayaan terhadap sistem, anggapan Polri melindungi diri sendiri, dan "pengetahuan bersama" bahwa pengaduan tidak ditindaklanjuti atau memerlukan "koneksi". Rekomendasi spesifik yang bisa dilakukan adalah dengan melakukan transparansi progresif & bukti nyata. Polri harus secara konsisten mempublikasikan data konkrit kinerja layanan pengaduan (waktu respon, penyelesaian), hasil audit, dan tindakan disiplin.

Polri juga harus melakukan permintaan maaf tulus sebagai bentuk koreksi simbolis, khususnya terkait kegagalan masa lalu atas buruknya layanan publik, hingga kasus besar yang kompleks seperti Ferdy Sambo. Permintaan maaf harus diikuti tindakan konkret seperti percepatan penyelesaian kasus pengaduan bermasalah yang menjadi simbol kegagalan, serta dengan menyelenggarakan forum dialog rutin dan terbuka dengan masyarakat sipil, korban, dan akademisi untuk mendengarkan

keluhan, menjelaskan *progress*, dan membangun pemahaman bersama tentang tantangan & solusi.

Krisis Polri bersifat *institusional* dan membutuhkan reformasi menyeluruh pada ketiga pilar. Legitimasi hanya akan pulih jika perbaikan regulatif (sistem & sanksi) dan normatif (nilai & budaya) dilakukan secara konsisten dan transparan, sehingga mampu mengubah skema kognitif publik ("pengetahuan bersama") dari ketidakpercayaan menjadi pengakuan atas perubahan nyata. Tanpa bukti perbaikan pada akar masalah (regulatif dan normatif), upaya komunikasi (kognitif) akan dianggap kosmetik dan memperdalam krisis legitimasi.

3.3. Implementasi Strategi Komunikasi dari perspektif SCCT

Teori SCCT (Situational Crisis Communication Theory), yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs, digunakan dalam sejumlah kajian *Public Relations* (PR) dan komunikasi krisis. Teori ini menentukan strategi komunikasi yang tepat sesuai dengan jenis krisis yang dihadapi organisasi. Teori SCCT akan memberikan perspektif tentang siapa yang harus disalahkan dalam krisis, seberapa besar tanggung jawab organisasi, strategi komunikasi apa yang paling tepat untuk meminimalisir kerusakan reputasi, dan hal-hal lain terkait perbaikan citra.

a. Berdasarkan Jenis Krisis

SCCT mengidentifikasi jenis-jenis krisis menjadi tiga bagian, yaitu:

1. *Victim Crisis* (Krisis Korban)

Berdasarkan profil krisis yang dihadapi Polri, maka *Victim Crisis* adalah pendekatan yang sama sekali tidak sesuai. Krisis utama yang dihadapi Polri merujuk [ada penanganan pengaduan yang buruk, budaya korupsi dan pungli, respons defensif dan tak mau mengakui kesalahan, bahkan khusus untuk kasus Ferdy Sambo, ada penyalagunaan wewenang yang berakibat pada hilangnya nyawa. Krisis-krisi tersebut bersifat *internal* dan *preventable*, bukan akibat faktor eksternal di luar kendali mereka, seperti bencana alam ataupun serangan kriminal terhadap institusi). Publik melihat Polri sebagai *penyebab* krisis, dan bukan sebagai *korban*. Dengan demikian, ketika melakukan komunikasi publik, strategi *victim* ini sangat tidak dianjurkan.

2. *Accidental Crisis* (Krisis Tidak Disengaja)

Berdasarkan profil krisis yang dihadapi institusi Polri, krisis ini juga sebagian besar bukan termasuk *Accidental Crisis*. Merujuk pada temuan jurnal dari penelitian

sebelumnya seperti dijelaskan di awal tulisan, krisis terkait penanganan pengaduan yang lamban, tidak transparan, berpotensi korupsi, budaya pungli dan birokrasi organisasi bermasalah, hal ini menunjukkan kegagalan prosedur, kontrol internal, atau etika yang seharusnya dapat dikelola. Hal ini sama sekali bukan situasi kecelakaan yang tidak bisa dikendalikan. Ketidakpuasan publik adalah suatu konsekuensi logis, bukan kecelakaan. Dengan demikian, ketika melakukan komunikasi publik, pendekatan *accidental crisis* juga tidak boleh digunakan.

3. *Preventable/Intentional Crisis* (Krisis yang Disengaja/Bisa Dicegah). Berdasarkan profil krisis yang dialami institusi Polri, krisis yang dihadapi sebagian besar berada di wilayah “Krisis yang disengaja” atau “Krisis yang seharusnya bisa dicegah”. Krisis ini timbul akibat *kelalaian* yang disadari atau seharusnya dapat diantisipasi dan dicegah oleh organisasi. Misalnya, sikap Polri yang terkadang memilih menyangkal, ketimbang mengakui dan meminta maaf secara tulus kepada publik atas berbagai kasus yang tak bisa dibantah kebenarannya. Begitu juga dengan krisis-krisis yang lain, seperti penanganan pengaduan yang buruk, korupsi, pungli dan ketidaktransparanan organisasi. Hal ini semuanya seharusnya bisa dicegah ketika ingin menjaga profesionalisme. Dengan demikian, pada saat melakukan komunikasi publik, institusi Polri harus mengakui kegagalan-kegagalan ini, dan menawarkan rencana pembaruan yang lebih profesional.

b. Berdasarkan Strategi PR SCCT

Coombs memberikan empat strategi sebagai berikut.

1. *Deny* (Penyangkalan)

Penyangkalan terhadap suatu isu negatif digunakan sebagai salah satu strategi, bahwa lembaga Polri tidak melakukan seperti apa yang dituduhkan publik. Pendekatan ini sangat berbahaya jika digunakan untuk menyangkal suatu isu yang bukti-buktinya berupa data yang tak terbantah. Contohnya adalah bukti-bukti viral tentang sikap polisi yang melakukan oknum pungli, lambat dalam melayani warga, hingga perilaku korupsi. Namun seandainya terdapat isu-isu yang bersifat rumor atau berita *hoax*, hal ini masih bisa disangkal. Misalnya ketika peluncuran program “Presisi”, tiba-tiba muncul rumor negatif tentang program ini, namun rumor itu tidak terbukti kebenarannya. Hal ini bisa disangkal dengan cara sangat hati-hati, sepanjang tidak ada bukti konkrit yang muncul.

2. *Diminish* (Pengurangan)

Diminish pada prinsipnya adalah pengurangan terhadap citra negatif yang dituduhkan. Isu negatif diakui, namun direduksi hingga tidak terlihat seburuk yang dituduhkan. Berdasarkan profil krisis yang dialami, sejumlah krisis masih bisa diatasi dengan pendekatan “Diminish”. Dengan demikian, pada saat melakukan komunikasi Publik, akan ada isu-isu yang bisa dikurangi antara lain, “keterbatasan kompetensi

SDM". Akui bahwa tantangan teknologi dan kompleksitas beban masalah dari system sebelumnya, membuat beban kerja SDM semakin tinggi. Hal ini membuat tidak semua masyarakat bisa terlayani dengan baik. Tekankan bahwa ini *bukan kesengajaan* tapi *kelalaian masa lalu* yang sedang ditangani. *Diminish* juga bisa diterapkan pada lambatnya respon Polri pada kasus kompleks, seperti Ferdi Sambo. Akui bahwa untuk kasus investigasi tertentu yang sangat rumit, transparansi tentang *proses* dan kendala teknis sulit untuk disampaikan kepada publik. Berikan janji bahwa Polri akan bersikap sangat transparan terhadap kasus-kasus ini, pada komunikasi publik berikutnya. Semua tindakan ini akan dapat sedikit mengurangi persepsi bahwa Polri "tidak peduli" pada laporan warga. Bahwa Polri peduli pada keresahan warga akan kasus-kasus rumit, meski belum tuntas.

3. *Rebuild* (Pemulihan)

Rebuild pada prinsipnya adalah suatu strategi komunikasi untuk meyakinkan publik bahwa organisasi akan melakukan sejumlah pemulihan. Berdasarkan profil krisis yang dihadapi Polri, pendekatan *rebuild* adalah yang paling relevan sebagai strategi komunikasi publik guna memperbaiki citra Polri. Segala isu yang dialamatkan kepada Polri sebenarnya mayoritas bersifat *preventable*. Dengan demikian langkah-langkah pemulihan kepercayaan melalui komunikasi publik yang baru bisa dilakukan dengan cara sebagai berikut,

- a) *Corrective Action* (Tindakan Korektif).
Sampaikan kepada publik tentang *Corrective Action* disertai dengan pembuktian perbaikan pada akar masalah. Tindakan ini akan merevolusi penanganan pengaduan masyarakat yang selama ini dikeluhkan lamban dan bermasalah. Sampaikan bahwa *planning* terencana bahwa Polri akan mengimplementasikan sistem *online tracking* terhadap pengaduan masyarakat, pengaduan itu akan bisa dimonitor secara *real-time*, dengan batas waktu respon yang ditentukan, dengan audit independen, dan sanksi tegas ketika terjadi korupsi ataupun ketidaksesuaian prosedur administrasi. Tentu saja janji-janji korektif tersebut harus disertai bukti konkrit dan akses publik untuk memonitornya.
- b) *Full Apology* (*Mortification* - Permintaan Maaf Penuh).
Full Apology adalah pengakuan kesalahan secara tulus dan permohonan maaf kepada publik atas segala tuduhan dan isu negatif yang ditimpakan pada organisasi. Ini adalah strategi yang krusial, dan harus dilakukan. Dalam memberikan komunikasi publiknya, tim *Public Relations* Polri harus melakukan permintaan maaf *tulus* dan *spesifik*, bagian mana kesalahannya dan apa tindakan perbaikannya. Pimpinan tertinggi Polri harus menjadi bagian dari komunikasi publik ini. Akui kegagalan penanganan pengaduan di masa lalu yang memang kurang profesional. Ekspresikan penyesalan mendalam, dan jelaskan langkah konkret (*corrective action*) yang sedang dan akan dilakukan.

Target dari *full apology* ini ialah publik yang dirugikan oleh pelayanan buruk ataupun ketidak profesionalan organisasi.

c) *Compensation* (Kompensasi).

Compensation pada prinsipnya adalah strategi komunikasi yang digunakan untuk membuktikan kepada publik, bahwa organisasi bukan sekedar menyesal dan meminta maaf, namun juga memberikan ganti rugi yang pantas atas kerugian yang diderita publik. Dalam konteks komunikasi publik tim Public Relations Polri, hal ini adalah suatu strategi yang secara simbolis dan prosedural dipergunakan untuk menunjukkan kepada publik, bahwa institusi Polri bukan hanya meminta maaf dan mengakui kesalahan, namun juga memberikan “ganti rugi” kepada publik yang merasa dirugikan. Contoh implementasinya ialah, Polri akan melakukan perbaikan sistem, serta memberikan layanan *gratis* atau percepatan proses bagi pengadu yang mengalami kerugian. Polri akan membentuk program yang berkomitmen pada penyelesaian kasus-kasus lama yang memunculkan munculnya tagar #PercumaLaporPolisi.

4. *Bolstering* (Penguatan Citra):

Bolstering pada prinsipnya adalah strategi menonjolkan citra positif, prestasi, maupun kelebihan yang dimiliki organisasi kepada publik. Berdasarkan profil krisis yang dialami institusi Polri, strategi ini sangat penting dan harus seiring berjalan dengan strategi *rebuild* bagi tim PR Polri, melalui komunikasi publik. Langkah-langkah yang bisa ditempuh adalah sebagai berikut,

a) *Ingratiation* (Pemanfaatan/eksposur Kesuksesan).

Tim PR Polri akan bertindak secara proaktif dan transparan mempromosikan bukti keberhasilan institusi di masa lalu, lalu mengadopsi keberhasilan program itu sebagai bagian terintegrasi. Contoh-contohnya adalah, keberhasilan program “Presisi” di Polsek Sumut, akan dipublikasikan kepada publik dengan menggunakan data dampak positif, kecepatan respon, akurasi, kepuasan di wilayah. Contoh yang lain ialah, pemberitaan keberhasilan SDM di Polsek Lamongan, dengan menunjukkan peningkatan kompetensi para bintara, serta testimoni warga yang merasa puas.

b) *Victim* (Perolehan Simpati Publik).

Strategi ini hanya bisa dilakukan jika telah melalui tindakan korektif nyata. Tujuannya adalah untuk meraih simpati publik, bahwa pihak kepolisian sudah mencoba melakukan yang terbaik, hingga seolah-oleh menjadi korban demi menjaga integritas dan profesionalisme. Dalam melakukan komunikasi publik, langkah yang harus dilakukan tim PR Polri, adalah dengan mengekspos peran dan pengorbanan petugas lapangan ketika melindungi masyarakat dari berbagai gangguan seperti banjir, ataupun kejahatan. Pengeksposan ini harus disertai dengan bukti nyata, dan bukan sekedar untuk

mengalihkan isu. Polri bisa mengampanyekan mekanisme pencegahan kejahatan, prosedur keselamatan publik, ataupun perbaikan kemudahan birokrasi yang selama ini dikeluhkan.

c) *Virtue* (Penekanan *Value*)

Pendekatan ini bisa dilakukan dengan mengaitkan tindakan perbaikan yang menekankan pada sejumlah value positif, baik yang dilakukan di masa lalu, melalui program "Presisi", maupun di masa mendatang. Komunikasikan value dari program "Presisi" sebagai wujud komitmen pada nilai-nilai yang akan terus dipertahankan, meliputi *value* integritas, transparansi, semangat melayani publik, dan sebagainya. Tunjukkan bahwa *value* yang ditekankan adalah bagian dari program yang *sustainable* dengan menekankan nilai-nilai yang lebih detail sebagai bagian dari sub program Presisi, yaitu layanan publik yang berintegritas.

VI. KESIMPULAN

Sebagai konklusi, pendekatan SCCT yang bisa diintegrasikan melalui komunikasi publik oleh tim PR Polri adalah, dengan keberanian *Mortification*, yaitu, permintaan maaf tulus dan pengakuan kesalahan tingkat tinggi di masa lalu, di mana tindakan ini akan menjadi fondasi kredibilitas bagi Polri, ketika melakukan strategi Rebuild.

Corrective Action harus terlihat dan sustainability yang terukur, yaitu dengan merevolusi penanganan pengaduan dan reformasi integritas disertai transparansi yang bisa diakses publik. Hal ini bisa diimplementasikan yaitu suatu program perbaikan yang dilakukan melalui program Presisi yang telah berhasil, dengan berfokus pada peningkatan SDM yang berujung pada kepuasan layanan publik. Pengntegrasian komunikasi dan aksi yang berimbang, akan membuat strategi *bolstering* semakin mudah dilakukan melalui berbagai media. Strategi di atas sangat layak direkomendasikan bagi tim Public Relations Polri, dalam melakukan komunikasi publik, agar citra Polri menjadi pulih di mata publik.

REFERENSI :

- Amelia, D. T. (2025). Strategi Komunikasi Perbaikan Citra Kepolisian Republik Indonesia: Hashtag# PercumaLaporPolisi. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 4(2), 389-401. <https://doi.org/10.59713/jipik.v4i2.1258>

- Anugrahaeni, C. (2023). Peningkatan Manajemen Serta Kompetensi Dalam Bidang Sumber Daya Manusia Polri Pada Tingkat Bintara Polres Lamongan Terhadap Citra Polri Di Masyarakat. *Jurnal Salam Presisi*, 1(01), 25-47.
- Chon, M. G., Kim, J. N., & Tam, L. (2022). From messaging to behavioral strategy: Constructing a model of relationship-and action-focused crisis communication principles. *International Journal of Communication*, 16, 23.
- Darono, A. (2012). Penggunaan teori institusional dalam penelitian teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia. In *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*.
- Guenther, L., Jörges, S., Mahl, D., & Brüggemann, M. (2024). Framing as a bridging concept for climate change communication: A systematic review based on 25 years of literature. *Communication Research*, 51(4), 367-391.
- Hutama, A. P., Runturambi, A. J. S., & Iskandar, A. (2023). The RW Police Program as an Implementation of Predictive Policing in the Legal Jurisdiction of the Jakarta Metropolitan Police Department (Polda Metro Jaya). *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 10(5), 250. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v10i5.4756>
- Ikhsan, Y. (2022). Pembingkatan Citra Polisi pada Tagar# PercumaLaporPolisi (Analisis Wacana Kritis Metode Norman Fairclough). *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 217-224. <https://doi.org/10.37676/professional.v9i2.2889>
- Karim, A. S., Mustamam, M., & Purba, N. (2023). Penyelesaian pelanggaran kode etik terhadap oknum anggota polisi Satuan Lalu Lintas yang melakukan pungutan liar (Studi Penelitian Bidang Profesi dan Pengamanan Polda Sumut). *Jurnal Meta Hukum*, 2(3), 77-90. <https://doi.org/10.47652/jmh.v2i3.449>
- Luiz, E. (2024). Impact of crisis communication strategies on public trust during health emergencies in Philippines. *American Journal of Communication*, 6(3), 1-11.
- Massey, J. E. (2003). Managing organizational images: Crisis response and legitimacy restoration. In *Responding to Crisis* (pp. 233-246). Routledge.
- Mustamin, M., Renggong, R., & Madiung, B. (2025). Analisis Hukum Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polisi Republik Indonesia di Polsek Wolo. *Indonesian Journal of Legality of Law*, 7(2), 231-238. <https://doi.org/10.35965/ijlf.v7i2.6071>
- Nugroho, B. H. (2025). Sinisme Politik di Media Sosial: Analisis Kritik Sosial Lagu Viral “Bayar bayar bayar” Band Sukatani. *Jurnal Dinamika Sosial dan Sains*, 2(3), 604-610. <https://doi.org/10.60145/jdss.v2i3.166>
- Riadi, M., & Kurniawati, D. (2022). Presisi sebagai Inovasi dan Strategi Membangun Citra Kepolisian Daerah Sumatera Utara. *Perspektif*, 11(4), 1569-1581. [10.31289/perspektif.v11i4.8096](https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i4.8096)
- Sonne, J. T. (2024). Penegakan Hukum Terhadap Pungutan Liar Dalam Seleksi Calon Anggota Polri. *Lex Privatum*, 13(1).

- Sugiri, S. (2023). Pemahaman Kedudukan Dan Fungsi Polri Dalam Struktur Organisasi Sistem Kenegaraan. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 17(3), 21-21. <https://doi.org/10.35879/jik.v17i3.417>
- Syarif, A. S. (2025). Bagaimana Social Identity Theory Menjelaskan Aksi Kolektif: Sebuah Kajian Literatur Sistematis Menggunakan Basis Data Scopus. *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 61-72.
- Tamrin, H. (2023). Menyoal kedudukan Polri dalam sistem ketatanegaraan Indonesia sebagai negara demokrasi. *Jurnal Legalitas (JLE)*, 1(01), 125–135. [https://doi.org/10.58819/jurnallegalitas\(jle\).v1i01.61](https://doi.org/10.58819/jurnallegalitas(jle).v1i01.61)
- Wahyurudhanto, A. (2022). Predictors of citizens' satisfaction and trust in police as a function of good governance and cooperative culture. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 152-167. <http://dx.doi.org/10.29333/ejecs/1279>

Sumber online :

- <https://www.facebook.com/DivHumasPolri>. (n.d.-b). Indonesian National Police ranked fifth in the best Police Institutions of the world | INP | Indonesian National Police. <https://inp.polri.go.id/artikel/indonesian-national-police-ranked-fifth-in-the-best-police-institutions-of-the-world#:~:text=performance%20of%20each%20country%27s%20police,went%20down%20due%20to%20the>
- Utami, N. (2022, October 26). Survei Populi Center: TNI dan Presiden Paling Dipercaya Publik. Detiknews. <https://news.detik.com/berita/d-6371157/survei-populi-center-tni-dan-presiden-paling-dipercaya-publik#:~:text=Kepolisian%20Republik%20Indonesia%20,persen%20Partai%20Politik%2052%2C3%20persen>
- Hokmana, S.Y., (2024, March 26). Polri tak pernah instruksikan penindakan debt collector. <https://www.metrotvnews.com>. https://www.metrotvnews.com/read/ba4Cmz3w-polri-tak-pernah-instruksikan-penindakan-debt-collector#:~:text=_dikonfirmasi%2C%20Selasa%2C%2026%20Maret%202024
- Idris, M. (2025, January 7). Orangtua Bayar Rp 900 Juta demi Anaknya Masuk Polisi, Berapa Gaji Bintara? *KOMPAS.com*. <https://money.kompas.com/read/2025/01/07/124356426/orangtua-bayar-rp-900-juta-demi-anaknya-masuk-polisi-berapa-gaji-bintara>
- Yanuar, Y., & Yanuar, Y. (2025, February 21). Lirik lagu Bayar Bayar Bayar Sukatani Kritik tajam Polisi, Ini kata Kapolri. *Tempo*. <https://www.tempo.co/hukum/lirik-lagu-bayar-bayar-bayar-sukatani-kritik-tajam-polisi-ini-kata-kapolri-1210266>