

Strategi Polri Merespon Komunikasi Krisis Setelah Muncul #PercumaLaporPolisi

Andi Muhyiddin

Magister Ilmu Komunikasi Universitas Paramadina
e-mail: amuhyiddin@gmail.com

Abstrak

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) menjadi sorotan usai tagar #PercumaLaporPolisi viral di media sosial. Tagar itu muncul setelah *Project Multatuli* (PM) menerbitkan laporan mengenai penghentian penyelidikan dugaan pemerkosaan tiga anak oleh ayah kandungnya sendiri di Kabupaten Luwu Timur, Sulawesi Selatan. Setelah laporan PM itu menjadi sorotan, pihak Polres Luwu Timur malah merespons lewat akun Instagramnya dengan menyebut laporan itu hoaks. Sorotan ini menyeret Polri ke wilayah krisis. Krisis adalah suatu peristiwa besar yang berpotensi menimbulkan pengaruh negatif terhadap nama baik organisasi, perusahaan, atau industri, serta masyarakatnya, produk, dan jasa (Fearn-banks, 2011). Situasi krisis yang dialami Polri sebenarnya dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan reputasi menjadi lebih baik di mata publik apabila organisasi tersebut memiliki manajemen krisis yang baik. Saat Polri dalam krisis, masyarakat dan stakeholder mengharapkan respon organisasi yang baik. Berdasarkan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang dirumuskan W. Timothy Coombs dan Sherry J. Holladay (1995), di masa krisis terjadi, Polri belum menjalankan strategi merespon krisis sesuai SCCT. Situasi ini semakin diperburuk oleh berbagai pelanggaran yang dilakukan polisi. Padahal sebagai lembaga negara yang mendapat pagu APBN paling besar, dan telah sering dicitrakan buruk, Polri harus lebih terbuka menerima kritik dan menunjukkan sebagai institusi yang menjalankan amanat "melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat".

Kata kunci: *Strategi, Public Relations, Kehumasan, Citra, Merek, Krisis Reputasi, Polri*

Abstract

The Indonesian National Police (Polri) has been in the spotlight after the hashtag #PercumaLaporPolisi viral on social media. The hashtag emerged after Project Multatuli (PM) published a report regarding the termination of the investigation into the alleged rape of three children by his biological father in East Luwu Regency, South Sulawesi. After the PM's report came into the spotlight, the East Luwu Police even responded via their Instagram account by calling the information a hoax. This spotlight dragged the Police into a crisis area. A crisis is a significant event that can potentially harm the good name of an organization, company, or industry and its society, products, and services (Fearn-banks, 2011). The crisis experienced by the National Police can be used to improve its reputation in the eyes of the public if the organization has good crisis management. When the National Police is in crisis, the community and stakeholders expect an excellent organizational response. Based on the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) formulated by W. Timothy Coombs and Sherry J. Holladay (1995), when the crisis occurred, the National Police had not implemented a crisis response strategy according to SCCT. Various violations by the Police further exacerbate this situation. Whereas, as a state institution with the most significant APBN ceiling and has often been given a bad image, the National Police must be more open to criticism and show that it is an institution that carries out the mandate of "protecting, nurturing, and serving the community."

Keywords : *Strategy, Public Relations, Public Relations, Image, Brand, Reputation Crisis, Polri*

PENDAHULUAN

Kata “krisis” berasal dari bahasa Yunani *kpion*, yang berarti “keputusan”. Ketika krisis terjadi, perusahaan harus memutuskan apa yang harus dilakukan. Apakah bergerak ke kiri, atau bergeser ke kanan, ke bawah atau ke atas, bertarung atau melarikan diri. Dalam bahasa Cina, krisis diucapkan dengan wei-ji dan mempunyai dua arti, yaitu “bahaya” dan “peluang”. *Two sides in the same coin*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, krisis berarti: 1. keadaan yang berbahaya (dalam menderita sakit); 2. parah sekali; 3. keadaan yang genting; kemelut; 4. keadaan suram (tentang ekonomi, moral, dan sebagainya)

Krisis adalah suatu peristiwa besar yang berpotensi menimbulkan pengaruh negatif terhadap nama baik organisasi, perusahaan, atau industri, serta masyarakatnya, produk, dan jasa (Fearn-banks, 2011). Dalam situasi krisis, kecepatan dalam merespon akan sangat berpengaruh mengembalikan kepercayaan publik terhadap organisasi. Karena itu, tim komunikasi krisis harus mampu mengoptimalkan setiap saluran komunikasi yang tersedia untuk membangun komunikasi yang efektif dengan para pemangku kepentingan. Dalam era digital, media sosial seringkali muncul menjadi saluran utama yang murah dan cepat untuk menjangkau publik yang luas.

Krisis reputasi yang dialami Polri terjadi setelah Tagar #PercumaLaporPolisi viral di media sosial. Hal ini menyusul dihentikannya kasus dugaan pencabulan yang dilakukan ayah terhadap tiga anaknya di Luwu Timur, Sulawesi Selatan. Kasus dugaan pencabulan ini viral usai ibu kandung korban berinisial RS mencoba mencari keadilan. Kasus ini awalnya dilaporkan RS ke Polres Luwu Timur pada 9 Oktober 2019. Ketika itu, RS melaporkan mantan suaminya atas dugaan pencabulan terhadap ketiga anaknya. Aparat kepolisian sempat memeriksa sejumlah saksi. Hingga korban dilakukan Visum Et Repertum di Puskesmas Malili, Luwu Timur. Namun mereka mengklaim tidak menemukan adanya bukti tindak pidana pencabulan tersebut. Kasus yang diangkat PM lewat laporan ini kemudian menjadi sorotan publik yang menjadi awal krisis reputasi bagi Polri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis isi berita pada beberapa media online dan media sosial. Kesimpulan yang dihasilkan tidak dimaksudkan sebagai generalisasi, tetapi sebagai gambaran interpretatif tentang realitas atau gejala yang diteliti. Berdasarkan tataran atau cara menganalisis data, penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif. Dengan analisis dari beberapa berita pada media online resmi yang terkait kasus munculnya tagar #PercumaLaporPolisi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti tertarik untuk mengetahui dan menganalisis respon komunikasi krisis yang dilakukan Polri menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). SCCT yang dirumuskan W. Timothy Coombs dan Sherry J. Holladay (1995). Teori ini dapat digunakan untuk menjelaskan reaksi publik terhadap sebuah krisis dan strategi krisis (crisis response) yang biasanya dibuat corporate communication atau hubungan masyarakat (humas). Hal penting pada teori ini adalah penekanannya pada upaya melindungi publik dan *stakeholder* dari kerugian dan kerusakan daripada melindungi reputasi organisasi (Kriyantono, 2015). Coombs mengatakan bahwa ada pendekatan tiga tahap atau “Three-staged Approach” dalam komunikasi krisis, yaitu Pre Crisis (sebelum krisis), Crisis Event (saat krisis terjadi), dan Post Crisis (setelah krisis).

SCCT juga membagi strategi respons krisis menjadi empat strategi utama (Coombs, 1995, 2010), yaitu:

1. *Deny* (menyangkal). Organisasi menganggap bahwa mereka memang tidak menghadapi krisis, tetapi ada rumor bahwa organisasi tersebut sedang menghadapi sebuah krisis/masalah serius. Dalam strategi ini, bentuk pesan bisa berupa: attack the accuser, yaitu dengan menyerang orang atau kelompok yang mengklaim sesuatu itu salah.

2. *Diminish* (mengurangi). Organisasi mengakui adanya krisis dan mencoba untuk memperlemah hubungan antara organisasi dengan krisis yang sedang terjadi. Dua hal dapat dilakukan organisasi, yakni *excuse* dan *justification*. Pada *excuse*, organisasi berusaha untuk mengurangi tanggung jawab organisasi dengan cara meyakinkan bahwa organisasi tidak bermaksud melakukan hal-hal negatif.
3. *Rebuild* (membangun). Berusaha mengubah persepsi publik terhadap organisasi dengan cara mencoba memohon maaf dan menerima kenyataan bahwa memang benar-benar terjadi krisis. Tiga hal dapat dilakukan adalah *compensation*, berupa pemberian sejumlah kompensasi kepada korban krisis dan *apology*, yaitu organisasi memohon maaf atau ampun dari publik.
4. *Reinforcing* (menguatkan). Organisasi berusaha mencari dukungan publik dengan menggunakan cara berikut: *reminder*, yaitu dengan mengingatkan publik akan hal-hal positif yang telah dilakukan organisasi dengan mengatakan hal-hal baik atau memuji stakeholder dan/atau mengingatkan mereka tentang perbuatan baik di masa lalu oleh organisasi

TEMUAN DAN ANALISIS

Sebelum Krisis (Pre-Crisis)

Tagar #PercumaLaporPolisi bermula dari artikel yang diterbitkan PM pada 6 Oktober 202, dengan judul: *Tiga Anak Saya Diperkosa, Saya Lapor ke Polisi. Polisi Menghentikan Penyelidikan.*



Artikel berisi kisah seorang ibu tunggal berjuang mencari keadilan melawan Aparatur Sipil Negara (ASN) pemerkosa tiga anak perempuannya. Pelaku yang merupakan ASN tak lain adalah mantan suaminya alias ayah kandung tiga anak perempuan tersebut.

Kisah tragis ini terjadi pada Lydia (bukan nama sebenarnya). Lydia melaporkan pemerkosaan yang dialami ketiga anaknya, semuanya masih di bawah 10 tahun.

Terduga pelaku adalah mantan suaminya, ayah kandung mereka sendiri, ASN yang punya posisi di kantor pemerintahan daerah.

Laporan itu tertanda Oktober 2019, bulan yang sama saat Lydia mendapati salah satu anaknya mengeluhkan area kewanitaannya yang sakit.

Polisi menyelidiki pengaduannya, tapi prosesnya diduga kuat penuh manipulasi dan konflik kepentingan. Hanya dua bulan sejak ia membuat pengaduan, polisi menghentikan penyelidikan.

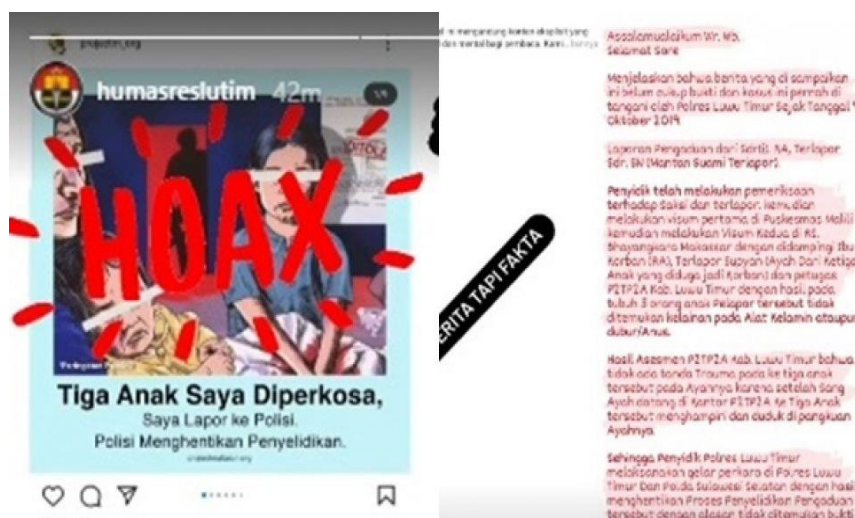
Bukan saja tidak mendapatkan keadilan, Lydia bahkan dituding punya motif dendam melaporkan mantan suaminya. Ia juga diserang sebagai orang yang mengalami gangguan kejiwaan.

Serangan ini diduga dipakai untuk mendelegitimasi laporannya dan segala bukti yang ia kumpulkan sendirian demi mendukung upayanya mencari keadilan.

Artikel ini kemudian diterbitkan ulang beberapa media lain karena PM mendapat serangan Ddos pukul 20.00 WIB, sehari setelah artikel tayang, yakni 7 Oktober 2021.

Akun Instagram Polres Luwu Timur, @humasreslutim menulis sebuah komentar yang berisikan "klarifikasi" tentang pemberitaan PM. Namun akun tersebut menuliskan secara gamblang nama pelapor -- yang sudah ditulis dengan nama samaran Lydia di artikel. Tim PM lantas memilih untuk menghapus komentar tersebut dan mempersilakan @humasreslutim berkomentar tanpa menyebutkan nama ibu para korban.

Kemudian, 20 menit berselang, tim PM mendapatkan laporan dari pembaca yang membagi berita di media sosial. Mereka mendapatkan pesan singkat dari @humasreslutim yang menyebabkan beberapa pembaca merasa tidak nyaman. Satu jam berikutnya, akun @humasreslutim mengunggah konten di story yang menyatakan reportase PM tersebut sebagai berita bohong atau hoaks. Tak berselang lama, sejumlah akun berkomentar di Instagram ramai ramai menyebutkan bahwa berita tersebut adalah hoaks.



Atas tuduhan itu, AJI Indonesia mengecam tindakan Polres Luwu Timur yang memberikan label hoaks terhadap berita yang diterbitkan PM. Laporan yang ditulis oleh Eko Rusdianto serta disunting Fahri Salam itu telah berdasarkan penelusuran dan investigasi kepada korban dengan melalui proses wawancara dengan pihak terkait, termasuk kepolisian Luwu Timur.

"Stempel hoaks atau informasi bohong terhadap berita yang terkonfirmasi, merusak kepercayaan masyarakat terhadap jurnalis profesional, yang telah menyusun informasi secara benar sesuai Kode Etik Jurnalistik," jelas Erick Tanjung, Ketua Bidang Advokasi AJI Indonesia.

AJI Indonesia juga mendesak agar Polres Luwu Timur mencabut stempel hoaks terhadap berita tersebut. Mereka, aparat kepolisian, juga didesak untuk segera menyampaikan permintaan maaf secara terbuka.

Saat Krisis Terjadi (Crisis Event)

Selain dukungan yang terus meluas untuk MP, media sosial terutama Twitter menjadi ramai. Kecaman terhadap Polres Luwu Timur bermunculan. Mulai dari Komisi untuk Orang Hilang dan Korban Tindak Kekerasan (KontraS), Organisasi kewartawanan, AJI Indonesia, hingga publik. Tanggal 8 tagar #PercumaLaporPolisi menjadi trending di Twitter. Hingga pukul 08.45 WIB, tagar ini telah digunakan lebih dari 30 ribu kali, atau 32,3K.



Menanggapi tagar #PercumaLaporPolisi yang trending, Karopenmas Divhumas Polri Brigjen Rusdi Hartono memberikan tanggapan:

"(Ramai di medsos #PercumaLaporPolisi) Banyak diabaikan ya datanya dari mana dulu? Yang jelas apabila setiap laporan masyarakat yang menginginkan pelayanan kepolisian di bidang penegakan hukum pasti akan ditindaklanjuti dan tentunya diproses kepolisian sendiri didasari dari alat bukti,"

Setelah tagar #PercumaLaporPolisi trending di Twitter muncul tagar baru yang berlawanan yakni #PolriSesuaiProsedur. Tagar ini sempat menjadi trending.

Berdasarkan pantauan di Twitter, Senin (11/10/2021) pukul 18.40 WIB, terlihat #PolriSesuaiProsedur bertengger di jajaran 'Trending in Indonesia'.

Pukul 18.36 WIB, tagar #PolriSesuaiProsedur sudah digunakan 14,7 ribu cuitan.



Akun yang menggunakan tagar #PolriSesuaiProsedur antara lain akun bercentang biru Humas Polda Jawa Timur, lewat cuitan pukul 09.07 WIB.

"#PolriSesuaiProsedur Pastikan Penanganan Luwu Timur," cuit akun @HumasPoldaJatim.



Ada juga akun-akun yang tidak bercentang biru yang menggunakan #PolriSesuaiProsedur, antara lain Humas Polres Kediri Kota (@humas_kediri), Humas Polsek Wates (@HumasPolsekWat1), Polres Trenggalek (@1trenggalek), Humas Polres Sumba Timur (@humasressumtim), dan lain-lainnya.

Walau tagar #PolriSesuaiProsedur juga digunakan akun-akun resmi, namun Polri membantah terlibat dalam "Perang Tagar".

"Terkait tagar percuma lapor polisi, kita tidak pernah perang. Tugas pokok Polri diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 di Pasal 13, adalah melindungi, melayani, mengayomi masyarakat, menegakkan hukum. Tidak ada kita perang hashtag. Jadi kita tidak melayani perang. Kita akan melayani dengan tugas pokok itu. Kalaupun dikatakan seperti itu, bagi kami adalah kritik untuk maju," ujar Kabag Penum Divisi Humas Polri Kombes Pol Ahmad Ramadhan, di Mabes Polri, Rabu (13/10/2021).

Saat krisis reputasi terhadap Polri lewat tagar #PercumaLaporPolisi masih terjadi, sejumlah kasus yang mencoreng citra polisi masih terjadi. Salah satunya video yang memperlihatkan anggota Brimob membanting seorang mahasiswa ke jalan ketika aksi demonstrasi beredar di media sosial. Tindakan brutal yang membuat korban dirawat di rumah sakit. Belum juga selesai kritik publik soal aksi brutal tersebut, muncul berita Kapolsek Parigi Moutong Iptu IDGN memerkosa anak tersangka pencurian ternak, S (20 tahun). Kepolisian kemudian menyatakan IDGN sudah dicopot sebagai Kapolsek serta sedang menjalani pemeriksaan etik dan pidana.

Di tengah krisis reputasi itu, muncul cerita-cerita lain soal kepolisian yang membuat publik makin gencar melancarkan kritik. Misalnya, Polsek Percut Sei Tuan di Sumatera Utara menetapkan ibu pedagang di Pasar Gambir, Medan, sebagai tersangka. Di Deli Serdang, Sumut, anggota kepolisian memukuli pengendara sepeda motor saat kegiatan pemeriksaan surat-surat kendaraan. Di Jakarta, anggota kepolisian memaksa memeriksa telepon seluler warga dalam patroli lalu lintas.



Grafis Polri dalam Pusaran Kritik dari Republika Digital

Setelah Krisis (Post Crisis)

Setelah serangan ke Polri lewat tagar #PercumaLaporPolisi, Polri pada 14 Oktober akhirnya memutuskan membuka lagi kasus dugaan pemerkosaan tiga anak oleh ayah kandungnya sendiri di Kabupaten Luwu Timur, Sulawesi Selatan.

Kemudian pada 18 Oktober, Kapolri Listyo Sigit Prabowo mengeluarkan surat telegram. Isinya adalah imbauan bagi anggota kepolisian untuk bersikap humanis, tidak antikritik, tidak arogan dan tidak menggunakan kekerasan berlebihan

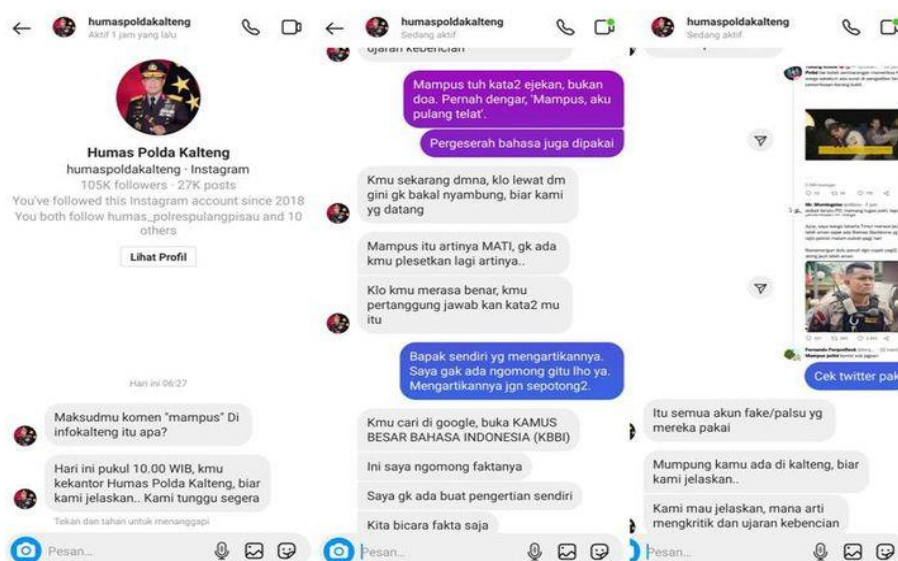
Baru tiga hari setelah Kapolri mengirim telegram ke seluruh jajarannya, muncul lagi kasus yang ramai di media sosial. Kasus ini bermula saat akun resmi Polda Kalimantan Tengah @humaspoldakalteng menegur warganet yang mengomentari unggahan perihal mutasi Aipda Ambarita di Instagram. Yang bersangkutan berkomentar:

'Mampus, seenaknya aja sih'.

Lalu yang bersangkutan mendapat DM sebagai berikut:

"Maksudmu komen 'mampus' Di infokalteng itu apa? Hari ini pukul 10.00 WIB, kamu ke kantor Humas Polda Kalteng, biar kami jelaskan.. Kami tunggu segera."

Warganet tersebut menjelaskan bahwa kata 'mampus' yang dimaksud adalah kata ejekan, bukan mendoakan yang bersangkutan agar mati. Akan tetapi penjelasan tersebut tidak dapat diterima Humas Polda Kalteng dan meminta agar warganet tersebut tetap datang ke kantor polisi.



Masih dalam usaha memperbaiki citra Polri, pada 30 Oktober 2021, Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo resmi membuka lomba mural Piala Kapolri 2021 di Lapangan Bhayangkara, Jakarta Selatan. Dalam lomba itu, Kapolri Listyo mempersilakan peserta bebas berekspresi, termasuk mengkritik polri. Listyo mengatakan peserta yang berani menggambar kritik ke polri akan jadi sahabatnya.

"Nanti yang gambarnya bagus, khususnya yang tentang polri kalau itu gambarnya paling pedas itu juga akan kami terima. Dan saya jamin yang berani gambar seperti itu akan jadi sahabatnya Kapolri,



Karya La Ode Umar, pemenang lomba mural Polri yang memberikan kritik pedasnya. (CNN Indonesia/Ryan)

Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo membuktikan janjinya yang akan 'memotong kepala' jika tak becus dalam membina 'ekornya'. Ia mencopot satu kombes dan enam AKBP. Pencopotan ini tertuang dalam telegram yang ditandatangani oleh AS SDM Polri Irjen Wahyu Widada atas nama Kapolri. Pencopotan satu Kombes tersebut terdapat dalam surat telegram nomor ST/2279/X/KEP./2021 per tanggal 31 Oktober 2021. Sedangkan, enam AKBP dicopot dalam telegram nomor ST/2280/X/KEP./2021 tanggal 31 Oktober 2021. Kedua telegram itu ditandatangani oleh AS SDM Polri Irjen Wahyu Widada atas nama Kapolri.

Kadiv Humas Polri Irjen Argo Yuwono mengatakan pencopotan itu bukti komitmen Kapolri terhadap pernyataannya. Komitmen ini guna melakukan perubahan menuju Polri lebih baik.

"Ya ini tentunya sebagaimana komitmen dan pernyataan pak Kapolri, soal 'ikan busuk mulai dari kepala', kalau pimpinannya bermasalah maka bawahannya akan bermasalah juga serta semangat dari konsep Presisi. Komitmen ini jelas untuk melakukan perubahan dan perbaikan untuk menuju Polri yang jauh lebih baik lagi," kata Argo, dalam keterangan tertulis, Senin (01/11)

Pre-Crisis	Crisis-Event	Post-Crisis
<ul style="list-style-type: none"> 6 Oktober, PM menerbitkan artikel: <i>Tiga Anak Saya Diperkosa, Saya Laporkan ke Polisi, Polisi Menghentikan Penyelidikan</i> 7 Oktober serangan Ddos ke PM Akun Instagram Polres Luwu Timur @humasreslutim menulis komentar berisi klarifikasi dan menulis dengan jelas nama terlapor. @humasreslutim mengunggah konten di story yang menyatakan artikel MP hoaks Solidaritas media-media mempublish artikel PM 	<ul style="list-style-type: none"> 8 Oktober, tagar #PercumaLaporPolisi trending hingga lebih 30 ribu kali Kadivhumas Polri memastikan setiap laporan ditindaklanjuti Perang tagar. Beberapa akun resmi Polri seperti Humas Polda Jatim menulis tagar #PolriSesuaiProsedur. Tagar ini juga sempat trending. Polri membantah terlibat perang tagar Berbagai kasus pelanggaran polisi mencuat 	<ul style="list-style-type: none"> 14 Oktober Polri menyatakan membuka lagi kasus dugaan pemerkosaan di Luwu Timur. 18 Oktober, Kapolri mengeluarkan telegram Muncul kasus @humaspoldakalteng menegur warganet 30 Oktober, lomba mural kritik Polri

(Bagian warna merah, Polri justru melakukan tindakan negatif yang justru menambah krisis)

Respon	Pre-Crisis	Crisis-Event	Post Crisis
Deny (menyangkal)	<ul style="list-style-type: none"> @humasreslutim menulis komentar berisi klarifikasi @humasreslutim mengunggah konten di story yang menyatakan artikel MP hoaks 	<ul style="list-style-type: none"> Kadivhumas Polri memastikan setiap laporan ditindaklanjuti Perang tagar. Polri membantah terlibat perang tagar 	
Diminish (mengurangi)			<ul style="list-style-type: none"> 14 Oktober Polri menyatakan membuka lagi kasus dugaan pemerkosaan di Luwu Timur.
Rebuild (membangun)			
Reinforcing (menguatkan)			<ul style="list-style-type: none"> Mencopot satu kombes dan enam AKBP. Lomba mural kritik Polri

SIMPULAN

Pada masa *pre-crisis*, Polri justru memperburuk situasi dengan menuduh PM menyebarkan hoaks lewat artikel: *Tiga Anak Saya Diperkosa, Saya Laporkan ke Polisi. Polisi Menghentikan Penyelidikan*. Atas tuduhan itu, AJI Indonesia mengecam tindakan Polres Luwu Timur yang memberikan label hoaks. Padahal berita itu telah berdasarkan penelusuran dan investigasi kepada korban dengan melalui proses wawancara dengan pihak terkait, termasuk kepolisian Luwu Timur. Jadi berdasarkan SCCT, saat di masa *pre-crisis*, Polri telah melakukan deny (menyangkal) dengan menuduh PM menyebarkan hoaks. Kemudian di masa *crisis event* (saat krisis terjadi) yakni ketika viral tagar #PercumaLaporPolisi, Polri lantas membalas dengan tagar #PolriSesuaiProsedur. Ini memang dibantah oleh Divisi Humas Mabes Polri. Namun fakta di media sosial menunjukkan hal bertentangan. Akun-akun resmi yang bagian dari Polri, seperti Humas Polres Kediri Kota (@humas_kediri), Humas Polsek Wates (@HumasPolsekWat1), Polres Trenggalek (@1trenggalek), Humas Polres Sumba Timur (@humasressumtim) memang menggunakan tagar #PolriSesuaiProsedur dan sempat trending. Tidak terlihat strategi humas Polri merespon krisis seperti *diminish* (mengurangi), dan *rebuild* (membangun kembali) serta *reinforcing* (memperkuat). Krisis bahkan semakin memburuk karena berturut-turut kasus pelanggaran dilakukan polisi yang kemudian ramai di media sosial. Respon yang baik atas krisis baru mulai terlihat ketika

Kapolri mengeluarkan telegram yang mengimbau anggota kepolisian untuk bersikap humanis, tidak antikritik, tidak arogan dan tidak menggunakan kekerasan berlebihan. Ini adalah bentuk strategi *diminish* (mengurangi), dan *rebuild* (membangun kembali) reputasi. Namun tiga hari setelah telegram keluar, muncul lagi kasus yang ramai di media sosial. Kasus ini bermula saat saat akun resmi Polda Kalimantan Tengah @humaspoldakalteng menegur warganet yang mengomentari unggahan perihal mutasi Aipda Ambarita di Instagram.

Kemudian sebagai strategi *reinforcing* (memperkuat), Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo membuka lomba mural Piala Kapolri 2021 di Lapangan Bhayangkara, Jakarta Selatan. Dalam lomba itu, Kapolri Listyo mempersilakan peserta bebas berekspresi, termasuk mengkritik polri.

DAFTAR PUSTAKA

- Astri Wibawanti Putri, Sutopo , Andre Noevi Rahmanto, Komunikasi Krisis Kementerian Pertanian Pada Kasus Penggerebekan Gudang Beras PT Ibu. Jurnal Studi Komunikasi dan Media ISSN: 1978-5003 e-ISSN: 2407-6015 53
- Coombs, T. W. (1995). Choosing the Right Words: The Development of Guidelines for The Selection of The "Appropriate" Crisis-Response Strategies. *Management Communication Quarterly*, 8(4), 447-476.
- Coombs, T., & Schmidt, L. (2000). An Empirical Analysis of Image Restoration: Texaco's Racism Crisis. *Journal Of Public Relations Research*, 12(2), 163–178.
- 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.
- Coombs, W. T. (2010). Parameters for Crisis Communication. i & S. W. T. Coombs, *The Handbook of Crisis Communication* (s. 18). UK: Blackwell Publishing.
- Dina Mizanie, Irwansyah, Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Strategi Kehumasan Digital di Era Revolusi Industri 4.0
- Maulin, Melly, *Public Relations dan Manajemen Krisis*, Majalah Ilmiah UNIKOM
- Fearn-Banks,K. 1996. *Crisis Communication : A Case book Approach*. Mahwah, NY: Lawrence Erlbaum.
- Fearn-Banks,K. 1996. *Crisis Communication : A Case book Approach*. Mahwah, NY: Lawrence Erlbaum.
- Rius Verandes Intan Leliana , Susilowati, Dhefine Armelsa, Chepy Nurdiansyah, Asriyani Sagiyanto, 2020, Respon Krisis PT Garuda Indonesia Pada Kasus Postingan Menu. Volume 20 No. 1 Maret 2020 P-ISSN 1411-8629, E-ISSN: 2579-3314 Akreditasi Ristekdikti,No: 21/EKPT/2018

Sumber Online:

- Suara.com. (2021a) 'Ramai Tagar Percuma Lapor Polisi, Begini Respon Polri', 8 Oktober [online]
- Suara.com. (2021a) 'Polisi Cap Hoaks Artikel Project Multatuli, Bentuk Pelecehan Terhadap Pers, 8 Oktober [online]
- Project Multatuli.org. (2021a) 'Kasus Pencabulan Anak di Luwu Timur, Polisi Membela Pemerksa dan Menghentikan Penyelidikan', 6 Oktober [online]
- Liputan6.com. (2021a) 'Tagar Percuma Lapor Polisi Viral, Ini Tanggapan Polri', 8 Oktober [online]
- Detik.com. (2021a) 'Polisi Lawan Tagar Percuma Lapor Polisi dengan Sesuai Prosedur', 11 Oktober [online]
- Beritasatu.com. (2021a) 'Tagar Percuma Lapor Polisi di Dunia Maya Polri Sebut Kritikan untuk Maju', 13 Oktober [online]
- Voi.id. (2021a) 'Polri Sebut Oknum Polisi Banting Mahasiswa Bukan Anggota Brimob Tapi Reserse', 19 Oktober [online]

- Kompas.co. (2021a) 'Pengakuan Korban Pemerkosaan Kapolsek Parigi: Dia Janji Mengeluarkan Papa', 20 Oktober [online]
- CNN Indonesia.com. (2021a) 'Kapolsek Percut Sei Tuan Resmi Dicapot Preman Jadi Tersangka', 13 Oktober [online]
- Merdeka.com. (2021a) 'Viral Oknum Polisi Pukul Pengendara Hingga Terkapar Begini Kronologi Lengkapnya', 23 Oktober [online]
- Populis.id. (2021a) 'Manuver Kapolri Listyo Sigit Demi Perbaiki Citra Polisi', 2 November [online]
- Kompas.com. (2021a) 'Viral Twit Tentang Warganet di DM Humas Polda Kalteng Diduga Karena', 21 Oktober [online]
- Tempo.co. (2021a) 'Buka Lomba Mural, Kapolri yang Gambarnya Pedas Jadi Sahabat Saya', 30 Oktober [online]
- DW.com (2021a) 'Pejabat Polisi Dicapot Kapolri Tak Ragu Potong Kepala'
- CNN Indonesia.com (2021a) 'Polisi Buka Penyelidikan Baru Kasus Pencabulan Luwu Timur', 14 Oktober [online]