

Studi Pemulihan Citra Polri dengan Metode Analisis Isi Media dalam Teks Dialog Kapolri di Televisi Berita

Dede Suprayitno¹, Vika Widiastuti²

FISIP, UPN Veteran Jakarta¹, Alumnus Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada²

Jl. RS Fatmawati Raya, Cilandak, Jakarta Selatan¹, Jl. Sosiohumaniora, Bulaksumur, Yogyakarta²
dedesuprayitno@upnvj.ac.id¹, vikawidias@gmail.com²

Submitted: 20 Mei 2023, Revised: 02 Juni 2023, Accepted: 15 Juni 2023

ABSTRACT

Polri has experienced a crisis of public trust due to a number of cases. To recover, Polri distributed information to a number of news TVs. Data collection was carried out through observation and documentation from dialogues by the National Police Chief Gen. Listyo Sigit Prabowo on TvOne, Metro TV and Kompas TV. This research uses William Benoit's image restoration theory which is studied through the media content analysis method and deepened through Jurgen Habermas' critical hermeneutics study. The aim of this research is to find out what steps the Chief of Police takes in restoring the image of the institution. Especially through the construction of messages built through the media. The results of the study show that some of the cases that have surfaced have distanced Polri from its main duties as maintaining public security and order, enforcing the law, and providing protection, protection, and services to the community. The media content revealed in the three televisions shows the commitment of the National Police Chief to resolve the existing cases. The police realised that the Ferdy Sambo case had a big impact on the institution. Therefore, the public needed clarification and the National Police Chief answered the question. From the stages of image restoration, the National Police Chief shows a lot of reducing effectiveness or explanation of the good of the institution, conveys minimal damage and takes a favourable position and corrective action or the organisation takes corrective action to restore status. To ensure that Polri's image is restored, the National Police Chief must endeavour to keep Polri on the right track, enforce the law fairly and indiscriminately, and return to the noble values of the institution.

Keywords: *Content Analysis; Media; Image Restoration; Polri*

ABSTRAK

Polri mengalami krisis kepercayaan masyarakat akibat sejumlah kasus. Untuk memulihkannya, Polri mendistribusi informasi kepada sejumlah TV berita. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan dokumentasi dialog Kapolri di TvOne, Metro TV dan Kompas TV. Penelitian ini menggunakan teori pemulihan citra William Benoit yang dikaji lewat metode analisis isi media dan diperdalam lewat kajian hermeneutika kritis Jurgen Habermas. Tujuannya mengetahui seperti apa langkah Kapolri dalam memulihkan citra institusi. Terutama melalui konstruksi pesan yang dibangun lewat media. Hasil penelitian menunjukkan, kasus yang mencuat menjauhkan Polri dalam tugas utamanya sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberi perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Isi media yang terungkap dalam ketiga televisi tersebut menunjukkan adanya komitmen dari Kapolri untuk menyelesaikan kasus yang ada. Polri menyadari kasus Ferdy Sambo membawa pengaruh yang besar terhadap institusi. Sehingga masyarakat membutuhkan klarifikasi dan Kapolri menjawab pertanyaan itu. Dari tahapan pemulihan citra, Kapolri banyak menunjukkan *reducing effectiveness* atau penjelasan mengenai kebaikan institusi, menyampaikan kerusakan minimal dan mengambil posisi menguntungkan dan *corrective action* atau organisasi mengambil tindakan korektif untuk memulihkan status. Untuk memastikan citra Polri pulih, Kapolri harus berupaya agar Polri berjalan di jalur yang tepat, penegakkan hukum secara adil dan tidak pandang bulu, serta kembali pada nilai-nilai luhur institusi.

Kata kunci: Analisis Isi, Media, Pemulihan Citra, Polri

LATAR BELAKANG

Tahun 2022 menjadi periode yang penuh tantangan bagi institusi Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Bagaimana tidak, citra Polri begitu diuji dengan berbagai kasus (Abdullah, 2022). Terutama kasus-kasus besar yang justru datang dari internal kepolisian (Chaterine, 2022). Hal tersebut turut menjadi perhatian serius Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo. Dia menyatakan pada periode bulan November 2021, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri berada pada level 80,2%. Namun, pada Agustus 2022 anjlok menjadi 54%. Citra Polri berada di titik nadir (Ramadhan, 2022a). Polri yang sebelumnya mendapatkan penilaian positif, justru terjerebab ke dalam jurang. Presiden pun sampai turun tangan, untuk mengingatkan Kapolri Jenderal Polisi Listyo Sigit Prabowo, untuk membawa kembali institusi yang dinakhodainya, kembali mendapat kepercayaan masyarakat (Setkab, 2022).

Jatuhnya citra kepolisian terjadi disebabkan oleh banyak skandal yang datang silih berganti (Chaterine, 2022). Peristiwa yang paling memberatkan bagi institusi Polri, adalah kasus pembunuhan asisten Kepala Divisi Profesi dan Pengamanan (Propam) Joshua Hutabarat, yang dilakukan oleh Kadiv Propam Polri, Ferdy Sambo. Peristiwa pembunuhan ini terjadi pada Jumat, 8 Juli 2022 (Subyandono, 2022). Pada mulanya, Ferdy Sambo membuat laporan berupa adanya kontak senjata yang terjadi di rumahnya. Joshua dilaporkan terlibat kontak senjata dengan Bharada Richard Eliezer. Tak cukup sampai disitu, Ferdy Sambo kemudian membuat laporan ke Polres Jakarta Selatan dengan terduga Brigadir Joshua melakukan pelecehan seksual terhadap Putri Chandrawati, istri Ferdy Sambo (Mahendra & Noviansyah, 2022).

Tak berselang lama, segala bentuk laporan itu terungkap sebagai sebuah skenario palsu. Di mana ada dugaan intimidasi, intervensi, tekanan hingga menghilangkan barang bukti kejahatan. Hal ini dilakukan secara terstruktur oleh anak buah Ferdy Sambo. Akibatnya, Ferdy Sambo harus menjalani sidang kode etik. Hasil sidang tersebut memutuskan untuk Pemberhentian Dengan Tidak Hormat (PTDH) kepada Ferdy Sambo, karena diduga terlibat, memanipulasi skenario, dan menghilangkan barang bukti atas kasus pembunuhan yang terjadi. Sebagai pelaku utama, Ferdy Sambo bahkan divonis hukuman mati (Aji, 2023).

Merebaknya kabar ini, menjadi isu yang hangat di tanah air. Bahkan sejumlah lembaga riset melaporkan adanya penurunan kepercayaan masyarakat atas institusi Polri. Survei yang dilakukan Indikator Politik Indonesia, menyatakan tingkat kepercayaan publik terhadap Polri menurun tajam pada Agustus 2022, dibandingkan Mei 2022. Tingkat kepercayaan terhadap lembaga penegak hukum, seperti Polri, Kejaksaan Agung, dan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), institusi Polri menempati posisi paling buncit yakni 54,2% dengan indikator cukup (Aditya, 2022). Hasil survei lainnya pada periode tahun yang sama juga menunjukkan hasil sama. Lembaga Survei Indonesia menyatakan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri anjlok 17% menjadi 53% pada Oktober 2022 bila dibandingkan pada Agustus 2022 (Rizaty, 2022). Sedangkan hasil survei dari Populi Center menunjukkan tingkat kepercayaan publik terhadap Polri merosot dari survei yang dilakukan pada periode sebelumnya (Ramadhan, 2022b).

Bukan hanya kasus Ferdy Sambo, institusi Polri juga diguncang dengan adanya keterlibatan Kepala Polisi Daerah Jawa Timur, Teddy Minahasa atas kasus narkoba. Teddy pun dicopot dan ditetapkan sebagai tersangka, karena menggelapkan sabu-sabu yang seharusnya menjadi barang bukti sebanyak 5 kilogram (Sutrisna, 2022). Kasus ini

kian menambah catatan hitam kepolisian. Kepercayaan masyarakat terhadap institusi ini pun dipertaruhkan.

Melihat institusinya sedang tidak baik-baik saja, Kapolri mulai mengambil langkah untuk memperbaiki citra institusi. Untuk menarik simpati masyarakat, Kapolri mulai berbicara di media. Nampak bahwa Kapolri sangat fokus dalam berdialog di media untuk kembali membangun kepercayaan. Hal ini terlihat dari safari yang dilakukan kepada tiga stasiun televisi, yakni TvOne, Metro TV dan Kompas TV. Kunjungan yang dilakukan pada tiga media tersebut, dilakukan tidak dalam jangka waktu yang berjauhan. Secara bergiliran Kapolri menjelaskan kepada tiga stasiun TV tersebut, untuk menuntaskan berbagai persoalan yang tengah dihadapi. Tema yang diangkat pun relatif sama, seperti penyelesaian kasus Ferdy Sambo, penyelesaian kasus narkoba yang melibatkan petinggi kepolisian, dan bagaimana Polri mampu meningkatkan peran dan tugasnya di masyarakat.

Media bukan hanya menjadi saluran untuk mendapatkan informasi. Bagi narasumber, media bisa menjadi alat distribusi informasi yang mudah dan cepat (Suri, 2019). Tak sedikit akhirnya media digunakan untuk menyebarluaskan informasi pada publik tertentu karena dinilai efektif dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Apalagi media massa dapat berperan untuk membentuk opini publik (Sudrajat & Rohida, 2022). Lifiani & Krismayani (2019) menyebut distribusi informasi sebagai proses transfer informasi dalam bentuk penyebaran, pembagian, pengiriman dan pengedaran himpunan data dengan tujuan memberitahukan, menjelaskan atau memberitakan tentang isu tertentu kepada orang lain.

Dalam hal ini, narasumber menyadari adanya keterbatasan untuk menyebarluaskan informasi. Untuk itu, media menjawab persoalan itu dengan menyediakan ruang publikasi yang lebih luas. Apalagi proses produksi dan distribusi informasi bisa kian massif di era media baru (Habibah & Irwansyah, 2021). Pesan yang disampaikan oleh media massa, kemudian terdistribusi kembali lebih luas melalui media baru. Dalam penelitian ini, teks yang sudah disampaikan lewat televisi kemudian disebarkan kembali melalui YouTube.

Distribusi informasi yang dilakukan narasumber, dalam penelitian ini merupakan institusi, tak terlepas dari upaya perbaikan citra. Citra itu sendiri adalah perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan, organisasi atau lembaga, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi (Ardianto, 2011). Sementara menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), citra dalam konteks manajemen adalah gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk.

Dalam memperbaiki citra, media memainkan peran penting dalam mencapai khalayak. Peran media massa yang merupakan komponen fundamental dari profesi kehumasan, tidak dapat diremehkan oleh lembaga-lembaga yang ingin mendapatkan publisitas (Billah, 2018). Sehingga informasi yang disampaikan dapat memiliki motif tertentu untuk menjawab kebutuhan institusi. Citra dibangun dalam jangka waktu lama yang mencirikan nilai-nilai yang khas. Dalam konteks institusi Polri, citra yang dibangun melekat pada tugas-tugasnya, sebagaimana terdapat pada pasal 13 undang-undang No. 2 tahun 2002. Diantaranya sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Seiring berjalannya waktu, Polri menghadapi tantangan sehingga mendisrupsi citra institusi. Untuk itu, diperlukan upaya untuk memulihkan citra institusi sesuai dengan amanah dalam konstitusi. Salah satu teori citra, berbicara mengenai pemulihan citra yang dikenalkan William Benoit. Dia memberikan gambaran, pemulihan citra sebagai upaya mempertahankan citra positif. Sehingga komunikator akan berupaya maksimal atau termotivasi untuk mengembalikan nama baik atau citranya ke tingkat yang diharapkan. Situasi pemulihan citra dapat menjadi lebih kompleks ketika ada pelaku internal yang terlibat (Benoit, 2015).

Benoit menyebut tahapan pemulihan citra antara lain: (1) *denial*, organisasi mendapatkan tuduhan dan menyangkal atas peristiwa yang terjadi; (2) *evasion of responsibility*, organisasi mencoba menghindari tanggung jawab; (3) *reduce offensiveness*, mengurangi tuduhan dengan menjelaskan kebaikan institusi, penyampaian kerusakan minimal, dan mengambil posisi menguntungkan; (4) *corrective action*, organisasi mengambil tindakan korektif untuk memulihkan status; (5) *mortification*, organisasi bertanggungjawab atas krisis (Benoit, 2015).

Terdapat beberapa penelitian serupa yang membahas konstruksi citra polri. Antara lain sebagai berikut:

Tabel 1. Penelitian sebelumnya terkait dengan konstruksi citra Polri

No	Sumber Referensi
1	Harahap, Putri Irawana. (2023). <i>Konstruksi Isu Profesionalisme Polri pada Media Tirto.Id.</i> (Skripsi Sarjana, UIN Syarif Hidayatullah). https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/66838
2	Cobis, M.Y. & Udi Rusadi. (2023). Analisis Teori Spiral of Silence pada Persepsi Publik tentang Citra Polisi oleh Media Massa. <i>JPI Journal of Political Issues</i> . Vol. 4, No. 2, Hal. 99-107.
3	Septiana, Riska. (2022). Representasi Polisi sebagai Pelaku Kekerasan dalam Film Televisi <i>Hometown Killer</i> . <i>Al-Ulum Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora</i> , Vol. 8, No. 1, Hal. 55-66.
4	Indrayani, Inri Ingrit. (2022). Retorika dan Power Relations: Strategi Restorasi Citra Kepolisian Republik Indonesia pada Kasus Ferdy Sambo. <i>Komunikatif: Jurnal Ilmu Komunikasi</i> , Vol. 11, No. 2, Hal. 165-178.
5	Sokowati, Muria Endah. (2021). Produksi Citra Polisi dalam Film: Sebuah Upaya Sakralisasi (Analisis Genre Pemenang Police Movie Festival 2017-2019). <i>Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi</i> . Vol. 10, No. 1, Hal. 68-81
6	Iqbal, Ais. (2019). Representasi Citra Polisi dalam Film (Analisis Semiotika Citra Polisi dalam Film 22 Menit Karya Eugene Panji dan Myrna Paramita. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Malang). https://eprints.umm.ac.id/48103/

Dari beberapa judul penelitian di atas, banyak digambarkan citra polisi secara umum tidak dalam kondisi krisis. Isu citra digambarkan lewat media tulisan maupun film. Namun ada satu penggambaran citra polisi saat krisis, yang dikaji oleh Indrayani (2022) yang memfokuskan pesan interaksi antara Polri dengan Komisi III DPR dan *press conference* Polri. Pada penelitian kali ini, penulis menawarkan sesuatu yang berbeda berupa gambaran rekonstruksi citra Polri, ketika institusi mengalami krisis, terutama krisis kepercayaan masyarakat. Rekonstruksi citra dilakukan melalui distribusi informasi melalui dialog Kapolri di media pemberitaan televisi (audio-visual).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dipahami sebagai pendekatan seorang peneliti dalam melakukan kajian secara mendalam atas suatu topik. Pelibatan peneliti dalam pendekatan kualitatif sangat menonjol dan diutamakan. Sehingga

mampu menemukan hal-hal secara spesifik dan mendalam. Creswell (2018) menyatakan, penelitian kualitatif dipengaruhi oleh paradigma naturalistik-interpretatif. Dalam pendekatan ini, peneliti mengkonstruksi realitas dan temuan yang ada. Kemudian melakukan pemaknaan terhadap temuan tersebut. Mulai dari memperhatikan proses, peristiwa dan otentisitas.

Kajian ini menggunakan teori pemulihan citra William Benoit yang menekankan adanya pemulihan citra yang kompleks akibat adanya pelanggaran dari personal internal institusi. Peneliti mengamati bagaimana bentuk pesan-pesan yang dibangun institusi lewat metode analisis isi media. Analisis isi digunakan untuk mengetahui kecenderungan isi dari sebuah aktivitas komunikasi. Meskipun awalnya banyak digunakan dengan pendekatan kuantitatif berupa penelitian di surat kabar, analisis isi terus berkembang dan bisa dikaji melalui pendekatan kualitatif. Teks dalam media, bukan lagi hanya dimaknai dalam bentuk tulisan semata. Namun teks juga bisa hadir berupa dialog dalam video, gambar atau foto, musik/ lagu, pementasan drama dan jenisnya. Kemudian pesan tersebut dianalisis dengan tradisi hermeneutika Jurgen Habermas, yang banyak menitikberatkan pada konteks sosial dan politik secara kritis.

Analisis isi menjadi salah satu metode penelitian yang digunakan untuk mengupas isi dari pesan komunikasi. Krippendorff (2004) menyatakan istilah analisis isi telah terdeteksi sekitar 60 tahun lalu. *Webster's Dictionary of the English Language* memasukan istilah itu pada edisi tahun 1961. Analisis isi ditafsirkan sebagai analisis dari material komunikasi (buku atau film) baik isi yang nampak maupun tersembunyi melalui klasifikasi, tabulasi dan evaluasi atas simbol-simbol kunci dan tema-tema untuk memastikan maknanya dan kemungkinan efek. Akar intelektual dari kajian analisis isi, dapat diketahui dalam sejarah manusia dari penggunaan simbol dan suara, khususnya dalam penulisan.

Secara teoritis dan analitis, analisis isi memfokuskan pembahasan pada beberapa disiplin akademik seperti antropologi, linguistik, psikologi sosial, sosiologi dan studi komunikasi. Ahmad (2018) menyebut metode penelitian analisis isi juga memiliki dua pendekatan, yaitu analisis isi kuantitatif dan analisis isi kualitatif. Dalam perspektif analisis kualitatif, analisis isi berdekatan dengan metode analisis data dan metode tafsir teks. Sehingga dapat menjelaskan hal-hal yang sifatnya tersurat (laten) seperti ideologi atau politik bahasa yang terkandung dalam berita. Creswell (2018) menyebut, pendekatan kualitatif dipengaruhi oleh paradigma naturalistik-interpretatif. Sehingga memungkinkan adanya temuan-temuan yang mendalam, spesifik, dan memiliki kekhasan terhadap suatu fenomena tertentu. Peneliti berusaha mengkonstruksi realitas dan memahami maknanya.

Proses penelitian kualitatif juga melibatkan upaya penting seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan atau prosedur-prosedur serta mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan. Oleh karena itu, sering kali dalam penelitian kualitatif tidak memerlukan data yang luas dan tidak menekankan pada banyaknya data, namun yang ditekankan yakni kedalaman pembahasan dan mendorong upaya penjabaran yang lebih spesifik. Dengan model penelitian kualitatif, maka memungkinkan munculnya subjektivitas peneliti.

Salah satu cabang filsafat, yang digunakan dalam analisis isi kualitatif adalah analisis hermeneutik. Secara etimologis, kata hermeneutik berasal dari bahasa Yunani "*hermeneu*" yang dalam bahasa Inggris menjadi *hermeneutics*, yang berarti menginterpretasikan, menjelaskan, menafsirkan atau menerjemahkan (Alhana, 2014).

Sementara itu, Porter & Robinson (2011) menyatakan kebanyakan definisi mengenai hermeneutika menyorot bagaimana kebudayaan, bahasa, dan tradisi mampu mempengaruhi tata cara yang selama ini dipahami. Secara umum, hermeneutika didefinisikan sebagai suatu teori atau filsafat tentang interpretasi makna (Ahmad, 2018).

Satu diantara sekian debat lain yang masih berlangsung terkait hermeneutik telah membahas unsur mana yang akan lebih ditekankan dalam hubungan tiga pihak yakni penulis, teks dan pembaca, untuk menjembatani gap dalam pemahaman. (Porter & Robinson, 2011). Dalam terminologi modern, hermeneutika juga merupakan ilmu yang digunakan dalam mencari pemahaman teks secara umum, yaitu dengan memunculkan pertanyaan-pertanyaan yang beragam dan saling berkaitan seputar teks dari segi karakteristiknya dan hubungannya dengan kondisi yang melingkupinya dari satu sisi serta hubungannya dengan pengarang teks serta pembacanya dari sisi yang lain (Muchtar, 2016).

Ada banyak pandangan dan pendekatan yang digunakan dalam menerapkan kajian hermeneutika. Salah satunya yang dikemukakan Jurgen Habermas, seorang filsuf dan sosiolog dari Jerman. Habermas menambah perspektif publik mengenai kajian hermeneutika yang memadupadankan dengan kajian kritis. Meskipun pada awalnya, Habermas dikenal sebagai intelektual ilmu-ilmu sosial. Habermas banyak menekankan konteks sosial dan politik yang melahirkan sebuah teks.

Muchtar (2016) menerangkan metode hermeneutika Habermas dibangun dari sebuah klaim bahwa setiap bentuk penafsiran dipastikan ada bias dan unsur-unsur kepentingan politik, ekonomi, sosial termasuk sastra kelas, suku dan gender. Dalam praktiknya, Habermas mendorong publik untuk selalu curiga dan waspada (kritis) terhadap bentuk tafsir atau pengetahuan atau jargon-jargon yang dipakai dalam sains dan agama.

Dalam penelitian ini, penulis mengupas isi dialog Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo. Kegiatan wawancara terjadi di stasiun televisi Kompas TV, Metro TV dan TV One. Siaran acara tersebut kemudian diunggah ulang ke kanal YouTube. Dari transkripsi dialog itulah, peneliti melakukan analisis isi. Analisis isi berita dilakukan pada periode Januari hingga Februari 2023.

Tabel 2. Dialog Kapolri di beberapa stasiun TV

Media	Judul	Waktu Tayang
Kompas TV	FULL Wawancara Kapolri Eksklusif Soal Sambo, Judi Sampai Polisi Bergaya Hedon	8 September 2022
Metro TV	Potong Kepala Ala Kapolri	19 September 2022
TV One	Wawancara Khusus Jenderal Listyo Sigit Bersama Karni Ilyas	28 Oktober 2022

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemulihan citra institusi Polri yang tengah dilanda krisis kepercayaan, dipimpin langsung oleh Kapolri, Jenderal Listyo Sigit Prabowo. Hal ini nampak dari peran sentral Kapolri dalam setiap pembahasan isu-isu terhangat pada waktu krisis. Di mana Kapolri selalu tampil dan memberikan informasi kepada masyarakat melalui media massa, termasuk dalam forum dialog di televisi. Ada tiga stasiun televisi besar, yang secara khusus disambangi langsung oleh Kapolri dalam waktu yang berdekatan. Diantaranya adalah Kompas TV, Metro TV dan TV One. Turunnya sang pimpinan terhadap isu-isu

strategis, menyiratkan makna akan keseriusan Polri dalam menjawab isu-isu terhangat. Sehingga ada itikad baik institusi untuk memberikan prioritas penyelesaian masalah.

Salah satu isu paling hangat dan dibahas pada ketiga stasiun televisi tersebut, terkait dengan kasus yang menjerat Ferdy Sambo. Kasus pembunuhan itu menempati porsi yang dominan dalam setiap pembahasan di stasiun televisi. Bahkan bukan hanya televisi, pembicaraan negatif atas isu tersebut juga mengemuka melalui kolom komentar portal berita digital seperti detik.com (Wildan, 2023). Terlihat bahwa kasus Ferdy Sambo menjadi rintangan besar yang harus dihadapi, agar Polri tidak kehilangan kepercayaan publik. Untuk itulah, perlu ada orang yang berani dan pantas, untuk memberikan klarifikasi kepada publik.



Gambar 1. Tangkapan layar dialog Kapolri di televisi berita

Konteks Sosial dan Politik

Dalam konteks sosial dan politik, citra Polri selalu identik dengan tugas yang melekat berdasarkan Undang-Undang No. 2 Pasal 13 tahun 2002. Tugas pokok tersebut seperti memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberi perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Citra negatif Polri yang muncul, umumnya terjadi ketika publik melihat ada hal yang bertentangan dengan tugas utama Polri. Sehingga dikhawatirkan, Polri tidak bisa menjalankan fungsi utama tersebut dan berimbas buruk ke masyarakat.

Hal ini membuat ekspektasi masyarakat terhadap institusi Polri menjadi kian tinggi. Seiring tugas anggota Polri yang diemban begitu berat. Akibatnya, ketika ada sebuah pelanggaran oleh anggota Polri, maka wacana yang berkembang bisa menyebabkan krisis pada institusi. Misalnya saja sosok Ferdy Sambo yang mengalami pemberhentian tidak dengan hormat (PTDH). Keputusan itu akibat adanya perbuatan melanggar kode etik profesi oleh oknum polisi dan berlanjut pada proses hukum sesuai dengan perundang-undangan (Ubwarin & Wattimury, 2021). Bahkan sampai-sampai Kapolri perlu turun langsung memimpin orkestrasi di lapangan, agar bola liar isu di

masyarakat bisa terkendali. Langkah Kapolri yang terdeteksi dalam upaya pemulihan citra itu diantaranya masuk pada strategi *reducing effectiveness* dan *corrective action*.

Pada tahapan *reducing effectiveness*, Kapolri menyadari bahwa publik perlu diberi tahu bahwa Polri telah mengambil langkah antisipasi dini, mengatasi isu yang berkembang. Sehingga tidak semua langkah itu, disosialisasikan kepada publik. Pada tahapan ini, Kapolri menjelaskan langkah-langkah yang tidak nampak atau belum tersosialisasikan. Sikap itu sekaligus sebagai penegasan bahwa Polri tidak berdiam diri atas kasus yang sedang terjadi.

“Jadi memang ini peristiwa untuk kami terus terang adalah pukulan, di saat kita sedang memperbaiki citra institusi karena dari awal sejak awal kita masuk kan kita mulai dari mendengar aspirasi masyarakat tentang harapan masyarakat pada Polri. Kita start dari situ. Kita sampaikan dari awal saat melakukan kegiatan fit and proper test. Berdasarkan survei awal di angka 74%, dengan melaksanakan berbagai program transformasi Polri yang Transisi pada saat itu dan bagaimana kita mencoba mendengar dan kemudian apa yang menjadi aspirasi masyarakat kita sesuaikan dan melaksanakan program-program untuk mengawal kebijakan pemerintah dan hal-hal yang harus kita lakukan sesuai dengan harapan masyarakat, saat itu angka kita sempat naik. Artinya itu pekerjaan yang sangat berat dan itu dilakukan oleh semua dari atas hingga bawah. Makanya begitu ada peristiwa Sambo itu dampaknya luas biasa. Tentunya ini pukulan buat kita. Tapi ini menjadi tekad kita untuk menuntaskan meskipun awalnya agak sulit.” (Kapolri saat wawancara di Kompas TV)

“Pada saat kami memaparkan program reformasi menuju Polri yang Presesi, pada empat transformasi yang sudah disampaikan, disitu kita mulai dari pengalaman-pengalaman saat bertemu dengan masyarakat dan bertanya tentang keluhan-keluhan di masyarakat. Terutama terkait dengan aspek pelayanan dan budaya-budaya negatif yang harus kami perbaiki dan bagaimana membuka kesempatan sumbatan komunikasi, yang selama ini mungkin ruang-ruang itu tidak dibuka kepada masyarakat. Harapan kita adalah bagaimana mewujudkan Polri yang bisa melaksanakan tugas pokok kita dibidang perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepolisian juga penegakan hukum tegas dan tetap humanis.” (Kapolri saat wawancara di TV One).

“Ini ada hal-hal yang mungkin harus saya jelaskan sebelum kasus Ferdy Sambo ini terjadi. Semenjak awal saya dilantik menjadi kapolri tentunya di dalam program transformasi menuju Polri yang presisi itu selalu saya sampaikan bahwa ini saatnya kita berubah dari zona nyaman yang selama ini dianggap oleh teman-teman atau anggota-anggota itu adalah hal yang benar. Tapi di mata publik sebenarnya itu adalah hal yang sebenarnya mencederai masyarakat terkait dengan hal-hal yang selama ini dianggap oleh anggota-anggota itu hal yang benar.” (Kapolri saat wawancara di Metro TV)

Dari isi teks dialog Kapolri pada ketiga TV berita, ada kesamaan narasi yang dikembangkan. Dalam strategi *reducing effectiveness*, Kapolri memberikan keterangan untuk menjelaskan kebaikan institusi dan mengurangi kerusakan minimal. Pesan yang

dikonstruksi Kapolri, tertuang dalam program Reformasi Polri Presisi. Program tersebut diantaranya diejawantahkan dengan menyerap aspirasi dan mendengar harapan publik. Ada beberapa poin harapan masyarakat pada Polri, diantaranya meningkatkan aspek keamanan, mengurangi budaya-budaya negatif di institusi Polri dan terbukanya ruang komunikasi yang lebih terbuka. Dari narasi yang berkembang, Kapolri mengklaim langkah menyerap aspirasi publik untuk mewujudkan program strategi, sudah cukup tepat. Hal itu ditunjukkan lewat angka kepercayaan masyarakat yang tumbuh.

Sementara pada tahapan *corrective action*, Kapolri menyadari bahwa kasus-kasus yang muncul menyiratkan ada hal yang perlu diperbaiki dalam organisasi. Untuk itu, Kapolri melakukan evaluasi dan melakukan perubahan atas budaya dalam organisasi. Sehingga diharapkan peristiwa yang sama dan merugikan, tidak akan terulang. Bentuk lain dari *corrective action* lainnya, terlihat dari langkah Polri untuk profesional dalam menangani kasus Ferdy Sambo. Yakni dengan menghadirkan pembuktian secara *scientific* sehingga objektif dalam menyampaikan fakta persidangan. Hal tersebut juga menjadi keinginan publik, agar Polri tidak pandang bulu dalam menangani kasus yang melibatkan petinggi kepolisian.

“Dan ini menjadi upaya kita untuk membuktikan bahwa polri serius tranparan dan tentunya kita akan pertanggungjawabkan secara profesional dengan scientific crime karena mungkin keterangan bisa berubah tapi yang namanya bukti yang scientific itu bukti yang tidak terbantahkan.” (Kapolri saat wawancara di Metro TV)

Selain itu, juga terdapat komitmen Kapolri untuk memperbaiki tata cara berorganisasi. Khususnya dalam hal terbukanya atasan terhadap masukan dan kritik dari bawahan. Bahkan bawahan juga diberikan keleluasaan menolak perintah, bila bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

“Saya mulai dari diri saya. Anggota saya, saya bebaskan untuk kemudian mengoreksi saya ataupun menolak perintah saya kalau memang perintah saya ada yang salah dan itu hak mereka. Dan saya jamin bahwa mereka tidak akan saya hukum karena itu bagian dari koreksi dan untuk perbaikan. Demikian juga saya harapkan, seluruh anggota kalau memang kemudian karena dia mengoreksi atasannya terus kemudian dia dihukum karena itu. Padahal yang dia lakukan itu benar tentunya saya membuka ruang untuk lapor langsung kepada saya.” (Kapolri saat wawancara di Metro TV)

Strategi *corrective action* juga nampak pada langkah Kapolri untuk menindak tegas, pimpinan yang terbukti melakukan pelanggaran.

“Selalu saya sampaikan hasil survei. Ini lho ya yang disukai oleh masyarakat tentang Polri dan ini harus dipertahankan dan ini yang tidak disukai, ini tolong diubah. Jadi kebiasaan-kebiasaan buruk terkait dengan masalah pungli di lapangan, suap seperti itukan menjadi hal-hal pada saat kita survei menjadi angka yang paling besar. Kemudian sifat arogansi kemudian kekerasan itu kan hal-hal yang selalu kepada anggota untuk diubah. Saya sudah sampaikan dan

kemudian begitu saya dapat masukan pada saat kita temukan ada pelanggaran ya mau tidak mau supaya anggota bisa jadi baik, pimpinannya yang punya masalah, pimpinannya yang kita copot.” (Kapolri saat wawancara di Metro TV).

“....Kita pustuskan untuk non-aktifkan dan kita lihat penyidik pun sempat takut. Karena ada bahasa-bahasa mereka semua akan berhadapan dengan yang bersangkutan (Ferdy Sambo) sehingga kita putuskan 25 orang dan yang bersangkutan kita mutasi demosi dan ganti dengan pejabat yang baru. Alhamdulillah begitu kita ganti, proses berjalan lancar, mulai terbuka dan kejanggalan-kejanggalan pada saat itu kita dapat, mulai dapat terjawab....” (Kapolri saat wawancara di Kompas TV)

“Yang menjadi sorotan masyarakat selama ini terkait dengan pelanggaran anggota, kemudian hal-hal yang mungkin mendapat sorotan karena hedonis, saya kira ini sering kita sampaikan dan kali ini terakhir saya kasih arahan, saya tidak mau lagi banyak bicara, begitu melanggar akan kita copot dan proses. dan ini saya praktikan. Beberapa orang sudah kita copot dan ini bentuk komitmen kami untuk melakukan reform dengan cara keras.” (Kapolri saat wawancara di Kompas TV)

Dalam kasus Ferdy Sambo telah terjadi kasus kriminalitas yang cukup berat, yakni pembunuhan. Hal itu tentu sangat bertentangan dengan ketiga tugas pokok anggota Polri sebagaimana amanah undang-undang. Apalagi Ferdy Sambo merupakan petinggi Polri, yang seharusnya memberi teladan bagi bawahannya. Sosok yang diharapkan bisa memelihara keamanan, perlindungan, pengayom dan pelayan masyarakat, seolah langsung lenyap begitu kasus Ferdy Sambo mengemuka. Posisinya sebagai pimpinan, juga langsung mengasosiasi dirinya dengan institusi. Sehingga konflik yang muncul pada individu Ferdy Sambo, melekat pula citra institusi.

Dalam konteks politik, terdapat janji presiden (JP) untuk institusi Polri, antara lain: (1) penegakkan hukum terhadap kejahatan premanisme, lingkungan hidup, narkoba, TPPU, radikalisme, terorisme dan intoleransi serta PPA; (2) meningkatkan sinergi dan kerjasama antar lembaga penegak hukum dan TNI; (3) mengembangkan profesionalisme dan kesejahteraan anggota Polri, reformasi birokrasi guna menekan budaya koruptif dan tindakan yang berlebihan atau kekerasan eksekutif (Polri, 2021)

Janji presiden tersebut, diejawantahkan pada beberapa tujuan institusi. Antara lain: (1) menjamin terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat di seluruh wilayah NKRI; (2) menegakkan hukum secara berkeadilan; (3) mewujudkan Polri yang profesional; (4) modernisasi pelayanan Polri; (5) menerapkan manajemen Polri yang terintegrasi dan terpercaya (Polri, 2021). Janji presiden dan tujuan institusi tersebut menjadi bekal dari sisi politik, untuk melaksanakan tugas dan fungsi utama Polri sebagai institusi sebagaimana termaktub dalam UU No. 2 Pasal 13 Tahun 2002.

Lagi-lagi, kasus Ferdy Sambo bukan hanya bertentangan dengan amanah undang-undang. Namun juga bertentangan dengan janji presiden untuk institusi Polri. Sehingga dari sisi manajerial politik, kasus Ferdy Sambo semakin memperburuk citra presiden yang menjadi pemimpin tertinggi institusi negara, termasuk Polri (Kuwado, 2022). Kecaman bukan hanya muncul dari masyarakat, namun juga pemimpin-pemimpin Polri, termasuk

Presiden Joko Widodo yang meminta agar kasus pembunuhan itu diusut tuntas (Dirgantara, 2022).

Selain berkomitmen menindak tugas atasan atau polisi yang terbukti melanggar, Kapolri juga menekankan upaya untuk memperbaiki institusi. Strategi *corrective action* ini untuk membangkitkan kembali reformasi institusi lewat program Presisi. Diantara perbaikan itu, seperti meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, menindak tegas pelanggaran, dan memperbaiki proses penegakan hukum.

“Dan ini akan terus saya lakukan ke depan untuk memperbaiki institusi karena memang saya ingin agar institusi ini semakin bisa dekat dan dicintai masyarakat dan untuk itu ya revolusi harus kita laksanakan. Kalau pelan-pelan tidak bisa ya mau tidak mau kita harus melakukan Langkah-langkah yang ekstrem, tapi saya yakin banyak anggota yang mendukung.” (Kapolri saat wawancara di Metro TV).

“Saya selalu sampaikan bahwa hilangkanlah budaya lama dan geser dari zona nyaman untuk menjadi Polri lebih baik. Itu selalu saya sampaikan dan tentunya hal-hal tersebut objektif dan terjadi. Itu yang ingin kita lakukan perubahan, kayak kita ingin menjadi polisi yang lebih baik. Oleh karena itu, sebagai contoh misalnya terkait dengan persepsi negatif masyarakat salah satunya kan terkait masalah penegakan hukum di bidang lalu lintas. Dan ini kan juga menjadi potret negatif yang harus diperbaiki.... Kita juga melakukan langkah yang keras dan tegas untuk melakukan revolusi karena memang itu yang harus kita lakukan untuk bisa mengembalikan kepercayaan publik.” (Kapolri saat wawancara di TV One).

Struktur Bahasa dan Analisis Teks Media

Pada unsur tematik dialog ketiga TV berita tersebut, terdapat kesamaan pada topik utama, yakni pembahasan mengenai kasus pembunuhan oleh Ferdy Sambo. Kasus inilah yang menyebabkan krisis kepercayaan di mata publik terhadap institusi Polri, sehingga perlu adanya mediasi. Kasus Ferdy Sambo juga membawa kasus turunan lainnya yang mendisrupsi citra Polri, antara lain adanya isu tentang konsorsium 303 terkait perjudian, lalu isu tentang narkoba, dan upaya reformasi dalam institusi.

Tabel 3. Tema yang muncul dalam dialog stasiun TV

No	Nama Stasiun TV	Sub-Tema Dialog
1	Metro TV	Kasus Pembunuhan oleh Ferdy Sambo
		Pembubaran Satgas Merah Putih
		Penggerebekan Judi Online dan Konvensional
		Turunnya Kepercayaan Masyarakat pada Polri
		Konflik Polisi vs Polisi atau Polisi vs TNI
		Penggunaan Media Sosial dan Perilaku Hedonisme
		Polisi Terlibat Kasus Narkoba
		Tantangan Dalam Karir Kepolisian
		Kasus Pembunuhan oleh Ferdy Sambo
2	TV One	Tragedi Kanjuruhan, Malang yang menewaskan 135 orang
		Kapolda Sumatera Barat Menjual Barang Bukti Sabu-Sabu
		Pungli dan Layanan Masyarakat di Kepolisian (SIM, STNK, Tilang, dll)
		Rekrutmen Anggota Polri

		Sikap Polisi Terhadap Kasus Pengguna & Pengedar Narkoba
3	Kompas TV	Kasus Pembunuhan oleh Ferdy Sambo
		Reformasi di Tubuh Polri
		Polri Menunjukkan Komitmen Ketegasan
		Konsorsium 303 dan Kasus Perjudian
		Suri Tauladan Sosok Hoegeng
		Sikap Atas Polisi Bergaya Hedonisme
		Komunikasi Kapolri Dengan Presiden Atas Kasus di Kepolisian

Dari ketiga media yang menjadi saluran distribusi informasi Kapolri, semua membahas isu kasus Ferdy Sambo. Hal itu nampak dari pilihan judul yang tayang di YouTube dan TV. Penamaan yang terkait dengan kasus Ferdy Sambo, juga memiliki daya pikat bagi penonton, disebabkan isu yang masih menjadi atensi publik. Media juga terlihat tidak ingin kehilangan momentum dengan memanfaatkan isu tersebut. Sehingga berita terkait terus dikejar, untuk menuntaskan dahaga publik. Apalagi dialog yang dibangun dalam berita, langsung datang dari Kapolri. Itu artinya masyarakat menanti tindakan dan sikap nyata Kapolri terhadap isu yang berkembang.

Pada tayangan di Kompas TV, hampir keseluruhan durasi membahas isu terkait kasus Ferdy Sambo. Hal ini menyiratkan adanya atensi yang besar pada media, untuk memperdalam kasus tersebut. Sementara itu, ada dua stasiun TV lain membahas dengan tema-tema yang cenderung bervariasi. Namun tetap saja, kasus Ferdy Sambo mendominasi durasi dalam dialog. Isu yang tidak terkait langsung dengan kasus Ferdy Sambo antara lain seperti tragedi kematian *supporter* di Stadion Kanjuruhan, Malang, pungutan liar (pungli) dan layanan masyarakat, kapolda terlibat kasus narkoba, dan konflik polisi dengan TNI. Isu yang tidak terkait kasus Ferdy Sambo, tidak dibahas dalam durasi yang lama.

Secara skema dialog, ketiga TV berita tersebut sama-sama menempatkan kasus Ferdy Sambo pada pembahasan di awal dan menempatkan porsi terbesar. Hal inilah yang menjadi fokus utama distribusi informasi oleh Polri, untuk menjawab keingintahuan publik atas kasus yang tengah terjadi. Ada agenda yang disiapkan Polri lewat saluran media, agar kepercayaan publik kembali. Hal ini sekaligus menyiratkan, Polri tengah menempatkan kasus Ferdy Sambo, sebagai prioritas karena mempertaruhkan nama institusi.

Dalam dialog, Kapolri cenderung memilih kata-kata yang bersifat optimisme dan menunjukkan komitmen tegas atas setiap pelanggaran. Sikap konsisten pada ketiga media itu, untuk menggambarkan kesan yang jelas pada masyarakat. Sehingga masyarakat bisa kembali percaya dengan Polri. Langkah komunikasi yang dilakukan Polri juga terlihat cukup berhasil. Publik mengapresiasi langkah Kapolri untuk bisa tegas terhadap petinggi Polri yang terbukti bersalah. Publik juga mulai memisahkan masalah yang terjadi pada Ferdy Sambo, dengan masalah institusi. Penegasan itu penting, untuk memudahkan Polri memetakan masalah.

“Kalau ada yang melanggar langsung saya proses dan itu pasti saya buikan. Saya kira 430 ribu lebih anggota polri yang saya lihat mereka juga sudah berusaha berbuat baik. Tentunya juga akan merasakan keadilan. Di situ semangat mereka juga termotivasi dan ini kerja keras bersama untuk

mengembalikan marwah institusi dan ini komitmen Bersama.” (Kapolri saat wawancara di Metro TV)

“Justru karena saya sayang terhadap hampir 430 ribu anggota Polri dan 30 ribu anggota PNS yang selama ini saya lihat sudah bekerja mati-matian, karena saya sering melaksanakan kunjungan. Bagaimana mereka saya lihat di daerah terpencil itu mereka semangat, jadi kalau hanya karena beberapa orang mereka rusak, maka saya lebih baik potong yang rusak.” (Kapolri saat wawancara di Kompas TV)

“Tentunya di satu sisi saya harus lakukan punishment yang keras terhadap perilaku yang berdampak pada institusi, apalagi dilakukan orang-orang yang seharusnya sadar mengerti itu tidak boleh dilakukan, namun di sisi lain saya juga minta kepada anggota untuk melakukan pembenahan.” (Kapolri saat wawancara di TV One)

Dari kutipan di atas nampak bahwa sikap tegas yang ingin diambil Kapolri, guna memperjuangkan kepentingan yang lebih luas. Terutama kepentingan institusi di tengah krisis kepercayaan yang datang. Langkah itu cukup strategis guna menguatkan mental jajaran internal institusi, sekaligus menunjukkan kepada masyarakat sikap Kapolri tidak akan bernegosiasi dengan pelanggaran. Siapa pun pihak yang melakukannya.

Tugas berikutnya, isu lain yang juga cukup serius menyeret institusi Polri, seperti narkoba yang menjerat kapolda, perjudian, dan kasus kematian suporter di Stadion Kanjuruhan Malang. Hal tersebut masih memberatkan langkah Polri untuk melakukan pemulihan citra. Pada kasus narkoba hal itu seperti fenomena gunung es, sehingga masih ada kasus-kasus yang diduga tidak terlihat (Sucipto, 2022). Untuk itu, Kapolri memerlukan komitmen yang kuat dalam melakukan pemberantasan. Bukan hanya itu, kasus perjudian juga memerlukan atensi besar. Sehingga kedua kasus itu berkaitan erat dengan integritas anggota Polri yang seharusnya dibenahi dari dalam. Bahkan dari proses rekrutmen.

Refleksi Citra Kepolisian

Dalam agenda pemulihan citra institusi, Polri berupaya membangun pesan yang konsisten pada tiap media yang disambangi. Salah satu citra yang paling sering diucapkan adalah “ikan busuk mulai dari kepala”. Dengan satu kalimat itu, menyiratkan Kapolri tak pandang bulu dan memilih sikap tegas kepada siapa pun, termasuk pada petinggi Polri yang terbukti melakukan pelanggaran. Hal itu sebagai bentuk komitmen Kapolri untuk melindungi pegawai Polri lain yang telah bekerja dengan baik. Sehingga lebih baik mengeliminasi mereka yang tidak bekerja dengan benar.

Bagi media, isu terkait dengan kasus Ferdy Sambo menjadi perhatian besar. Sehingga bila kepercayaan publik ingin kembali, Polri harus menjamin bahwa proses pengadilan berjalan dengan transparan dan adil. Publik sudah cukup bosan mendengar adanya istilah “hukum tajam ke bawah, namun tumpul ke atas”. Pernyataan itu memiliki alasan yang kuat bila melihat praktik hukum pidana yang ada di Indonesia (Amrunsyah, 2017). Masyarakat cenderung tidak percaya terhadap penegakan hukum disebabkan kinerja dari aparat penegak hukum yang korup (Utama, 2019). Sehingga kunci dari

pemulihan citra Polri harus dijawabntahkan melalui wujud nyata komitmen dan perubahan Polri menuju arah yang lebih baik. Yakni penyelesaian kasus dengan seadil-adilnya.

Sikap, komitmen, dan langkah yang diambil Kapolri cukup strategis dalam memulihkan citra institusi. Perhatian publik berhasil diraih Kapolri yang menaruh perhatian besar dan harapan akan pulihnya citra institusi. Hal itu juga didukung dengan *track record* Kapolri sebagai pribadi yang dinilai bersih. Citra positif itu terlihat berhasil diraih Kapolri, hanya saja masih belum diraih oleh institusi. Publik masih menuntut institusi untuk menyelesaikan kasus-kasus lain yang masih menggantung. Bukan hanya kasus dengan isu yang paling mencolok di media, namun juga isu-isu lain yang ada di daerah, juga membuat kepercayaan publik masih belum pulih.

Selain alih-alih berkomitmen untuk bertransformasi lebih baik, Polri juga perlu menerapkan strategi *mortification* atau strategi permintaan maaf. Strategi itu bisa mempercepat pemulihan citra institusi (Alwatan, 2023). Terutama bila ada hal yang terbukti memang bersalah dan perlu diakui secara jujur. Dalam dialog pada ketiga televisi berita tersebut, masih belum nampak pernyataan maaf secara tersurat. Namun, pada kesempatan yang lain permintaan tersebut dilakukan Kapolri saat rilis Akhir Tahun Polri di Mabes Polri (Noviansah, 2022). Sehingga bisa memperkuat pemulihan citra institusi.

Selain komitmen perubahan, Polri juga harus memiliki strategi distribusi informasi yang jitu. Khususnya dalam mengemas pesan perubahan positif yang telah dilakukan. Hal itu penting untuk membangun citra yang positif pada tubuh Polri. Gambaran positif yang terserap oleh publik, sedikit demi sedikit diharapkan bisa memperbaiki citra Polri ke depan. Di era digital, telah banyak instrumen media yang dapat digunakan untuk melakukan distribusi informasi (Habibah & Irwansyah, 2021). Sehingga Polri juga harus menjaga dan mengembangkan distribusi informasi melalui saluran digital.

SIMPULAN

Pada 2022, citra Polri mengalami degradasi yang cukup signifikan akibat beberapa kasus dan peristiwa yang melibatkan anggota Polri. Kasus yang paling banyak disorot terkait dengan pembunuhan oleh Ferdy Sambo kepada ajudannya. Isu ini mendapat perhatian serius dari Kapolri, untuk memulihkan citra institusi yang berada di jurang krisis. Proses distribusi informasi melalui media TV berita menjadi pilihan untuk memulihkan citra institusi.

Ada beberapa pesan yang disampaikan Kapolri pada dialog di Kompas TV, Metro TV, dan TVOne. Dalam teori pemulihan citra, pesan-pesan yang disampaikan Kapolri terkait dengan *reducing effectiveness* atau penjelasan mengenai kebaikan institusi, menyampaikan kerusakan minimal dan mengambil posisi menguntungkan dan *corrective action* atau organisasi mengambil tindakan korektif untuk memulihkan status. Namun masih belum nampak pernyataan maaf dari insitusi sebagai strategi *mortification* untuk mempercepat pemulihan citra yang disampaikan pada forum dialog di ketiga televisi berita. Strategi *mortification* justru dilakukan pada lain kesempatan.

Langkah Kapolri telah banyak diapresiasi positif oleh masyarakat. Dukungan kepada Kapolri pun mengalir untuk menuntaskan persoalan yang ada pada tubuh Polri. Hal tersebut nampak pada respons masyarakat di kolom komentar YouTube. Namun untuk citra Polri masih belum sepenuhnya pulih. Publik masih menanti perubahan besar

pada tubuh institusi. Publik perlu diyakinkan dengan serangkaian komitmen institusi mengubah perilaku dan kebiasaan buruk. Dalam hal ini, Kapolri perlu memastikan nilai-nilai luhur organisasi dilaksanakan hingga ke level terendah.

Penilaian masyarakat terhadap Polri didasarkan pada tugas pokok institusi berdasarkan undang-undang. Yakni tugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberi perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Bila ada pelanggaran terhadap tugas pokok tersebut, maka mempengaruhi citra institusi. Secara politik, citra Polri juga berpengaruh pada janji presiden.

Pemulihan citra Polri pada tahap berikutnya, ditentukan dari seberapa besar komitmen dan keberhasilan institusi dalam menyelesaikan masalah. Bila masalah tidak kunjung selesai, dan ada indikasi pelanggaran moral, etika dan hukum, masalah citra institusi bisa semakin parah. Namun bila Polri bisa menjamin hukum seadil-adilnya, tetap tajam ke atas dan ke bawah, maka citra institusi bisa pulih dan makin baik. Komitmen untuk kembali pada nilai-nilai institusi menjadi kunci utama dalam pemulihan citra Polri.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S. (2022). *Kasus Ferdy Sambo dan Polisi Kita*. Kompas.Com. <https://www.kompas.com/tren/read/2022/08/24/084623165/kasus-ferdy-sambo-dan-polisi-kita?page=all>
- Aditya, N. R. (2022). *Survei Indikator: Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Polri Turun Tajam*. Kompas.Com. <https://nasional.kompas.com/read/2022/08/26/11105081/survei-indikator-tingkat-kepercayaan-publik-terhadap-polri-turun-tajam>
- Ahmad, J. (2018). Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis). *Jurnal Analisis Isi*, 5(9), 1–20. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12201.08804>
- Aji, M. R. (2023). *Breaking News: Vonis Banding Ferdy Sambo, Tetap Hukuman Mati*. Tempo.Co. <https://nasional.tempo.co/read/1714183/breaking-news-vonis-banding-ferdy-sambo-tetap-hukuman-mati>
- Alhana, R. (2014). *Menimbang Paradigma hermeneutika Dalam Menafirkan Al-Quran*. Surabaya: Revka Petra Medika.
- Alwaton, Y. (2023). Komunikasi Krisis Polri : Strategi Image Repair Polri Dalam Tragedi Kanjuruhan. *Translitera*, 12(1), 1–9. <https://doi.org/10.35457/translitera.v12i1.2694>
- Amrunsyah. (2017). Tajam ke Bawah Tumpul ke Atas (Tinjauan Implementasi Hukum Pidana di Indonesia). *Legalite: Jurnal Perundang Undangan Dan Hukum Pidana Islam*, 2(1), 50–73. <https://doi.org/doi.org/10.32505/legalite.v2i1.294>
- Ardianto, E. (2011). *Handbook of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Atabik, A. (2013). Memahami Konsep Hermeneutika Kritis Habermas. *Fikrah*, 1(2), 449–464.
- Benoit, W. L. (2015). *Accounts, Excuses, and Apologies: Image Repair Theory And Research: Vol. 2nd Editio*. State University of New York Press.
- Billah, S. A. (2018). Strategi Media Relations Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka. *Jurnal Ilmu Komunikasi Andalan*, 1(2). <https://www.jurnal.unma.ac.id/index.php/jika/article/view/1362/1242>
- Boediman, E. P. (2022). Media Sosial sebagai Media Baru dalam Perspektif Praktisi Public Relations pada Era Generasi Milenial. *Avant Garde: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(02), 217–232. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36080/ag.v10i2.2119>
- Chaterine, R. N. (2022). *Kaleidoskop 2022: Pertaruhan Citra Polri di Tengah Kelakuan Jenderal-jenderal “Nakal” Sepanjang 2022*. Kompas.Com. <https://nasional.kompas.com/read/2022/12/31/10334921/kaleidoskop-2022-pertaruhan-citra-polri-di-tengah-kelakuan-jenderal-jenderal>

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications Ltd.
- Cobis, M. Y., & Rusadi, U. (2023). Analisis Teori Spiral of Silence pada Persepsi Publik tentang Citra Polisi oleh Media Massa. *Journal of Political Issues*, 4(2), 99–107. <https://doi.org/10.33019/jpi.v4i2.92>
- Dirgantara, A. (2022). *Jokowi Minta Kasus Brigadir J Diusut Tuntas, Polri: Tim Masih Bekerja Maksimal*. Kompas.Com. <https://nasional.kompas.com/read/2022/07/21/19574411/jokowi-minta-kasus-brigadir-j-diusut-tuntas-polri-tim-masih-bekerja-maksimal>
- Habibah, A. F., & Irwansyah. (2021). Era Masyarakat Informasi sebagai Dampak Media Baru. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(2), 350–363. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i2.255>
- Harahap, P. I. (2023). *Konstruksi Profesionalisme Polisi Pada Media Tirto.id* [UIN Syarif Hidayatullah]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/66838>
- Indrayani, I. I. (2022). Retorika dan Power Relations: Strategi Restorasi Citra Kepolisian Republik Indonesia pada Kasus Ferdy Sambo. *Komunikatif: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(2), 165–178. <https://doi.org/10.33508/jk.v11i2.4270>
- Iqbal, A. (2019). *Representasi Citra Polisi Dalam Film (Analisis Semiotika Citra Polisi Dalam Film 22 Menit Karya Eugene Panji dan Myrna Paramita* [University of Muhammadiyah Malang.]. <https://eprints.umm.ac.id/48103/>
- Krippendorff, K. (2004). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology* (2nd ed.). Sage Publications, Inc. <https://doi.org/10.1103/PhysRevB.31.3460>
- Kuwado, F. J. (2022). *Citra Polri Setelah Rekayasa Sambo Terbongkar*. Kompas.Com. <https://jeo.kompas.com/citra-polri-setelah-rekayasa-ferdy-sambo-terbongkar>
- Lestari, D., & Rizki, M. F. (2019). Strategi Media Relations Humas Kementerian Sosial Republik Indonesia pada Program Prioritas. *Avant Garde: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 234–246. <https://doi.org/10.36080/ag.v7i2.918>
- Lifiani, M., & Krismayani, I. (2019). Pemanfaatan Wattpad sebagai Aplikasi Self Publishing Berbasis Online dalam Distribusi Informasi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 141–150. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26803>
- Mahendra, R. A., & Noviansyah, W. (2022). *Breaking News: Ferdy Sambo Resmi Dipecat dari Polri!* Detik.Com. <https://news.detik.com/berita/d-6254829/breaking-news-ferdy-sambo-resmi-dipecat-dari-polri>
- Masduki. (2018). Strategi Pemulihan Citra Partai Politik: Kasus Partai Demokrat. *UNISIA*, 36(81), 169–178. <https://journal.uui.ac.id/Unisia/article/view/10479>
- Muchtar, M. I. (2016). Analisis Konsep Hermeneutika Dalam Tafsir Alquran. *Hunafa: Jurnal Studia Islamika*, 13(1), 67–89. <https://doi.org/10.24239/jsi.v13i1.414.67-89>
- Noviansah, W. (2022). *Kapolri Minta Maaf atas Perilaku Anggota, Termasuk soal Sambo-Teddy Minahasa*. Detik.Com. <https://news.detik.com/berita/d-6491746/kapolri-minta-maaf-atas-perilaku-anggota-termasuk-soal-sambo-teddy-minahasa>
- Polri. (2021). *Visi dan Misi Polri*. <https://polri.go.id/visimisi>
- Porter, S. E., & Robinson, J. C. (2011). *Hermeneutics: An Introduction to Interpretive Theory*. Wm. B. Eerdmans Publishing Co.
- Ramadhan, A. (2022a). *Singgung Kepercayaan Publik ke Polri, Jokowi: Begitu Ada Kasus Sambo, Runyam Semua*. Kompas.Com. <https://nasional.kompas.com/read/2022/10/15/12160241/singgung-kepercayaan-publik-ke-polri-jokowi-begitu-ada-kasus-sambo-runyam>
- Ramadhan, A. (2022b). *Survei Populi Center: Kepercayaan Publik terhadap Polri Merosot*. Kompas.Com. <https://nasional.kompas.com/read/2022/10/26/19110351/survei-populi-center-kepercayaan-publik-terhadap-polri-merosot>
- Rizaty, M. A. (2022). *Survei LSI: Kepercayaan Publik kepada Polri Anjlok Menjadi 53%*. DataIndonesia.Id. <https://dataindonesia.id/varia/detail/survei-lsi-kepercayaan-publik-kepada-polri-anjlok-menjadi-53>
- Sekretariat Kabinet RI. (2022). *Presiden Jokowi Dorong Polri Kerja Keras Kembalikan Kepercayaan Masyarakat*. Sekretariat Kabinet RI. <https://setkab.go.id/presiden-jokowi-dorong-polri-kerja-keras-kembalikan-kepercayaan-masyarakat/>

- Septiana, R. (2022). Representasi Polisi Sebagai Pelaku Kekerasan dalam Film Hometown Killer. *Al-Ulum Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 8(1), 55–66. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/ALSH/article/view/5851/3725>
- Sidik, H., & Sulistyana, I. P. (2021). Hermeneutika Sebuah Metode Interpretasi Dalam Kajian Filsafat Sejarah. *Agastya: Jurnal Sejarah Dan Pembelajarannya*, 11(1), 19–34. <https://doi.org/10.25273/ajsp.v11i1.6224>
- Sokowati, M. E., & Nurnisya, F. Y. (2021). Produksi Citra Polisi Dalam Film: Sebuah Upaya Sakralisasi (Analisis Genre Pemenang Police Movie Festival 2017-2019). *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 68–81. <https://doi.org/10.14710/interaksi.10.1.68-81>
- Subyandono, E. (2022). *Perjalanan Kasus Pembunuhan Brigadir J*. Kompaspedia. <https://kompaspedia.kompas.id/baca/infografik/kronologi/perjalanan-kasus-pembunuhan-brigadir-j>
- Sucipto, T. I. (2022). *Pembunuhan Berencana Brigadir J Ibarat Fenomena Gunung Es*. Medcom.Id. <https://www.medcom.id/nasional/hukum/eN4LE11N-pembunuhan-berencana-brigadir-j-ibarat-fenomena-gunung-es>
- Sudrajat, T., & Rohida, L. (2022). Efek Media Massa dalam Pembentukan Opini Publik di Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi (SNISTEK)*, 2, 519–524. <https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/prosiding/article/view/5329>
- Suri, D. (2019). Pemanfaatan Media Komunikasi dan Informasi dalam Perwujudan Pembangunan Nasional. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 17(2), 177–187. <https://doi.org/10.46937/17201926848>
- Sutrisna, T. (2022). *Jejak 5 Kg Sabu Irjen Teddy Minahasa: 3,3 Kg Disita Polda Metro, Sisanya Sudah Diedarkan di Kampung Bahari*. Kompas.Com. <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/10/15/05020091/jejak-5-kg-sabu-irjen-teddy-minahasa-3-3-kg-disita-polda-metro-sisanya?page=all>
- Ubwarin, E., & Wattimury, E. (2021). Analisa Yuridis Pertimbangan Komisi Kode Etik Profesi Polri Terhadap Anggota Yang Telah di Vonis Bersalah Melakukan Tindak Pidana. *Jurnal Belo*, 7(2), 173-198. <https://doi.org/10.30598/belovol7issue2page173-198>
- Utama, A. S. (2019). Kepercayaan Masyarakat Terhadap Penegakan Hukum Di Indonesia. *Ensiklopedia Social Review*, 1(3), 306–313. <https://doi.org/doi.org/10.33559/esr.v1i3.375>
- Wildan, M. (2023). Sentimen Negatif Netizen Dalam Kolom Komentar detik.com Terhadap Pemberitaan Kasus Ferdy Sambo. *Litera*, 22(1), 26–39. <https://doi.org/10.21831/ltr.v22i1.57870>