

**POLA KOMUNIKASI PENYELESAIAN KONFLIK OLEH BIDHUMAS
KEPOLISIAN DAERAH (POLDA) SUMATERA BARAT
(Studi Kasus Perampokan Oleh Oknum Polisi, Kematian Afif Maulana, dan
Polisi Tembak Polisi di Solok Selatan)**

TESIS

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andalas*

Disusun Oleh:

Ernita Gusti

2320862014



DOSEN PEMBIMBING:

Dr. Rahmi Surya Dewi., M.Si

Dr. Azwar, M.Si

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2025

ABSTRAK

Nama : Ernita Gusti
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pola Komunikasi Penyelesaian Konflik oleh Bidhumas
Polisi Daerah (Polda) Sumatera Barat: Studi Kasus
Perampokan Oleh Oknum Polisi, Kematian Afif
Maulana, dan Polisi Tembak Polisi di Solok Selatan
Pembimbing : 1. Dr. Rahmi Surya Dewi, M.Si
2. Dr. Azwar, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi penyelesaian konflik yang digunakan oleh Bidang Hubungan Masyarakat (Bidhumas) Polda Sumatera Barat dalam menangani tiga kasus krusial yang berdampak pada citra institusi, yaitu kasus perampokan oleh oknum polisi, kematian Afif Maulana, dan insiden polisi tembak polisi di Solok Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dan paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan Pola interaktif Miles & Huberman serta teknik coding tematik melalui bantuan perangkat lunak NVivo 12 Plus. Teori utama yang digunakan adalah *Image Repair Theory* dari William L. Benoit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang dominan digunakan meliputi *evasion of responsibility*, *reducing offensiveness*, dan *corrective action*, sementara strategi *mortification* cenderung dihindari. Komunikasi yang dilakukan lebih bersifat satu arah, normatif dan defensif, dengan orientasi utama pada perlindungan citra institusi dari pada pemulihan kepercayaan publik. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat pun bersifat terbatas dan formal, sehingga menimbulkan ketegangan antara kebutuhan publik akan transparansi dan upaya institusi dalam menjaga reputasinya. Oleh karena itu, diperlukan pola komunikasi penyelesaian konflik yang lebih terbuka, empatik, dan partisipatif untuk membangun legitimasi dan kepercayaan publik secara berkelanjutan.

Kata Kunci: komunikasi konflik, strategi pemulihan citra, *image repair*, krisis kepercayaan, humas kepolisian