BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konflik menjadi fenomena yang tidak bisa terelakan dalam dinamika sosial masyarakat, yang mana konflik bisa muncul disebabkan adanya perbedaan nilai, kepentingan maupun pandangan yang melibatkan individu, kelompok juga institusi ataupun kelembagaan. Seperti yang kita ketahui di Sumatera Barat pada tahun 2024 ada tiga kasus yang cukup menjadi soroton masyarakat diantaranya yaitu kasus perampokan mobil pengangkut uang oleh dua oknum kepolisian, kematian Afif Maulana dan insiden "Polisi Tembak Polisi" di Solok Selatan yang mana ketiga kasus ini berdampak terhadap stabilitas sosial dan pandangan publik terhadap institusi kepolisian sehingga Pola penyelesaian konflik yang efektif sangat penting bagi institusi terkait terutama Bidang Hubungan Masyarakat (Bidhumas).

Pada ketiga kasus tersebut, Bidhumas Polda Sumatera Barat berperan dalam pengelolaan konflik serta penyampaian informasi. Hal ini dikarenakan Bidhumas merupakan jembatan penghubung komunikasi antara pihak kepolisian dengan masyarakat, Bidhumas dituntut bukan hanya menyelesaikan konflik secara hukum tetapi juga secara komunikatif untuk meminimalkan eskalasi konflik dan membangun kembali kepercayaan publik.

Melihat dari ketiga kasus diatas, pertama kasus perampokan mobil pengangkut uang yang melibatkan dua oknum polisi di Padang, Sumatera Barat, pada 27 Agustus 2024, menjadi sorotan publik dan menyoroti pentingnya peran Bidang Hubungan Masyarakat (Bidhumas) Polda Sumatera Barat dalam penanganan konflik semacam ini. Salah satu fungsi utama Bidhumas adalah memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik adalah akurat dan transparan. Dalam kasus perampokan yang melibatkan dua oknum polisi mengakibatkan semakin menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian yang seharusnya, hal ini bisa kita lihat pada

komentar-komentar dari masyarakat pada saat pemberitaan dilakukan oleh pihak media.

Komentar negatif yang tidak hanya menyasar dua oknum polisi yang terlibat dalam aksi perampokan, tetapi juga menghujat seluruh institusi kepolisian sebagai aparat penegak hukum. Padahal, tugas utama seorang polisi adalah sebagai penjaga keamanan dan penegak hukum, namun pada kasus ini justru aparat kepolisian itu sendiri yang melakukan tindak kejahatan. Peristiwa ini menunjukkan urgensi peran Bidhumas dalam mengelola konflik, dengan menetapkan strategi komunikasi yang tepat untuk memulihkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Tanpa penanganan yang efektif, dampak negatif dari kejadian ini bisa merusak citra polisi secara keseluruhan.

Selanjutnya kasus Afif Maulana yang sangat menyita perhatian publik yang mana pada kasus ini tersebar isu keterkaitan kematian afif maulana disiksa oleh polisi. Pada saat kasus ini naik, banyak pemberitaan negatif yang timbul bukan hanya personal dan organisasi himpunan sejenisnya yang menyebarkan akan tetapi Lembaga Bantuan Hukum turut membenarkan bahwa kasus pembunuhan tersebut memang dilakukan oknum kepolisian, LBH Padang menganggap pernyataan pihak kepolisian terlalu tergesa-gesa sehingga semakin menguatkan kecurigaan adanya upaya menutupi kasus kematian Afif Maulana ini (kompas.com, 2024). Akan Tetapi, disisi lain, Kapolda Sumbar Irjen Pol Suharyono, S.I.K, S.H. mengatakan memiliki bukti bahwa benar Afif Maulana meninggal karena melompat ke sungai (kompas.com, 2024).

Kepercayaan masyarakat terhadap pihak kepolisian yang sebelumnya sudah menurun semakin memburuk setelah terungkapnya kasus ini, terlebih dengan pernyataan bahwa Afif Maulana dibunuh oleh pihak kepolisian. Ujaran kebencian terhadap institusi kepolisian tidak hanya dilontarkan secara langsung, tetapi juga merambah ke media sosial pribadi, kemudian menyebar luas hingga memperburuk suasana dan membuat situasi semakin sulit untuk diredam. Di tengah eskalasi ini, muncul berbagai komentar negatif dari masyarakat yang semakin mempersulit upaya pemulihan citra kepolisian.

Pada kasus Afif Maulana ini menunjukan konflik dengan dimensi yang lebih kompleks yaitu melibatkan kepentingan institusi dan juga persepsi masyarakat terhadap penegak hukum sehingga sangat dibutuhkan manajemen konflik efektif.

Tidak cukup dari dua kasus di atas, pada Jumat 22 November 2024 lalu telah terjadi insiden polisi tembak polisi di Solok Selatan yaitu Kepala Bagian Operasi Polres Solok Selatan Ajun Komisaris Polisi Dadang Iskandar menembak rekan kerjanya Kepala Satuan Reserse Kriminal Ajun Komisaris Polisi Ulil Ryanto Anshar yang kemudian hal ini dibenarkan oleh Kepala Biro Penerangan Masyarakat Divisi Hubungan masyarakat Polri, Brigjen Pol Trunoyudo Wisnu Andiko (Tempo.com, 2024). Kasus ini langsung menggambarkan kondisi internal institusi kepolisian yang bersangkutan dengan profesionalitas sehingga berdampak pada pandangan publik terhadap institusi yang bertanggungjawab dibidang keamanan.

Padahal, sebelum mencuatnya tiga kasus besar tersebut, Polda Sumbar memiliki citra yang relatif positif di mata masyarakat. Berdasarkan data Survei Indikator Politik Indonesia, tingkat kepercayaan publik terhadap institusi Polri secara nasional mencapai 75,3 % pada Januari 2024, naik dari 71,6 % pada Desember 2023. Meskipun belum terdapat data khusus terkait persepsi masyarakat terhadap Polda Sumbar, hasil survei nasional yang dilakukan secara proporsional di 38 provinsi memberikan indikasi bahwa wilayah Sumatera Barat juga berada dalam kisaran tingkat kepercayaan yang tinggi yaitu sekitar 73–75 %.

Namun, pasca peristiwa viral yang dimulai sejak Juni 2024, reaksi masyarakat di Sumatera Barat memperlihatkan perubahan signifikan dalam hal persepsi dan kepercayaan terhadap institusi kepolisian. Meskipun indeks nasional Polri masih tercatat 73,1 % pada Juni 2024, dinamika lokal seperti munculnya demonstrasi, tagar perlawanan di media sosial, dan tuntutan terhadap transparansi penanganan kasus, menunjukkan adanya krisis kepercayaan secara lokal yang belum terukur secara statistik, namun dirasakan secara sosial.

Perubahan persepsi publik yang drastis ini dapat dikategorikan sebagai konflik komunikasi, yakni situasi di mana terjadi ketidaksesuaian antara citra yang dimiliki

oleh institusi dan ekspektasi atau persepsi masyarakat. Ketika masyarakat merasa informasi yang diberikan tidak transparan, tidak empatik, atau bahkan tidak menjawab kebutuhan klarifikasi publik, maka institusi akan kehilangan kepercayaan dan kepercayaan yang hilang sulit untuk dikembalikan tanpa strategi komunikasi yang sistematis.

Mencuatnya tiga kasus besar ini telah memicu krisis kepercayaan yang signifikan. Media sosial menjadi pemantik utama penyebaran stigma negatif terhadap institusi Polda, sehingga terjadi pergeseran persepsi masyarakat dari rasa hormat menjadi kecurigaan dan penolakan, yang mencerminkan adanya konflik komunikasi antara institusi dan masyarakat. Dalam konteks inilah, penelitian ini memandang bahwa peristiwa tersebut bukan sekadar dinamika informasi, melainkan telah berkembang menjadi konflik citra dan kepercayaan yang menuntut strategi komunikasi penyelesaian yang terstruktur dan sistematis.

Berdasarkan kasus diatas dapat kita lihat bahwa pengelolaan konflik yang buruk atau tidak efektif dari instansi terutama bagian pengelolaan informasi dan keamanan dapat memperburuk persepsi masyarakat terhadap institusi tersebut. Pengelolaan dalam hal transparansi informasi serta respon yang lambat apalagi media yang tidak terkelola dengan baik akan menimbulkan spekulasi publik, sehingga hubungan publik dengan institusi akan semakin memburuk. Selain itu, juga akan berpengaruh terhadap profesionalitas kerja institusi keamanan yang akan melemahkan kepercayaan publik terhadap institusi tersebut. Oleh karena itu, dalam menghadapi konflik diperlukan Pola penyelesaian konflik yang tepat baik dari segi hukum maupun komunikasi (transparansi pengelolaan informasi).

Bidhumas Polda Sumbar berfungsi sebagai pengelolaan informasi dan dokumentasi (PID), pelayanan publik Portal Website Div Humas Polri. Juga dalam pengelolaan isu krisis media baik digital maupun elektronik serta penyebaran atau diseminasi informasi digital melalui media online maupun media sosial. Termasuk pelaksanaan kegiatan komunikasi digital dan elektronika, media monitoring dan pengelolaan isu krisis media cetak dan digital. Dalam pengelolaan informasi publik

melalui media sosial, Kabid Humas Polda Sumbar dibantu oleh Kasubbid PID (Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi) dan Kasubbid Mulmed (Multimedia) serta Kasubbid Penmas (Penerangan Masyarakat). Adapun satuan pengguna anggaran/ barang terkait PID di lingkungan Polda (Satker PID) ditanggungjawabi oleh kasatkernya masing-masing. Pada pelaksanaannya Bidhumas juga memiliki Sub bidang penerangan masyarakat (Subbidpenmas) yang siap mengelola informasi publik sebelum di *publish* sehingga menjadi layak untuk di *publish*.

Jika dilihat secara kompleks, maka tugas humas bukan hanya sekedar juru bicara akan tetapi humas diharapkan berperan sebagai *Conselor, advisor* dan *interpreter* bagi institusi tersebut. Sebagai *Conselor*, humas berperan sebagai konsultan bagi top manajemen lembaga. Sementara dalam *Advisor* peran humas sebagai penasihat bagi top manajemen lembaga, dan sebagai *Interpreter*, humas harus mampu menerjemahkan kebijakan top manajemen dan aspirasi publik lembaga karena pada dasarnya kehumasan atau humas akan menjadi komunikator dalam menyampaikan pesan atau informasi kepada khalayak baik itu bersifat informatif, persuasif, komunikatif serta pesan-pesan yang bersifat mendorong timbulkan sifat saling empati atau pengertian antara Polda Sumbar dengan masyarakatnya (Publiknya).

Keberaadaan humas di Polda Sumbar sebagai jembatan penghubung institusi kepada masyarakat terutama dalam konteks informasi. Kehumasan dalam menjalankan tugasnya tidak akan terlepas dari yang namanya peran masyarakat di dalamnya, indeks kepercayaan dan pandangan masyarakat akan menjadi faktor utama pendorong dan pendukung kehumasan, oleh karena itu sebagai seorang humas harus bisa menciptakan, menjaga dan meningkatkan citra positif kepolisian di mata public atau masyarakat terutama dalam pengelolaan konflik yang sedang terjadi baik itu secara hukum terutama komunikasi.

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Peraturan Komisi Informasi (PERKI) No. 1 Tahun 2021, Bab I Ketentuan Umum, Pasal 1 ayat 9, keberadaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menjadi elemen penting dalam mewujudkan tata kelola negara

yang transparan. PPID bertanggung jawab atas penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi di Badan Publik, yang mempermudah masyarakat mengakses informasi secara efisien melalui satu pintu. Namun, tantangan dalam implementasinya tetap ada, terutama dalam pengelolaan media komunikasi modern seperti media sosial. Media sosial kini menjadi saluran utama dalam menyampaikan informasi, membangun opini publik, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Ketika media sosial tidak dikelola dengan baik, seperti yang terjadi pada akun Instagram milik Bidhumas Polda Sumbar, hal ini berpotensi memicu konflik dalam bentuk penurunan kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

Sebagai lembaga penegak hukum, keamanan, dan pelayanan masyarakat, Polda Sumatera Barat memiliki tanggung jawab besar dalam membangun kepercayaan publik melalui penyampaian informasi yang akurat dan transparan terutama dalam pengelolaan isu-isu negative mengenai kepolisian dengan cara menetapkan Pola komunikasi penyelesaian konflik. Penetapan Pola komunikasi penyelesaian konflik yang efektif, khususnya dalam konteks komunikasi publik, sangatlah penting untuk mendukung reputasi dan profesionalisme institusi. Peran strategis Bidang Hubungan Masyarakat (Bidhumas) menjadi krusial dalam merancang dan menerapkan strategi komunikasi yang dapat memastikan setiap informasi tersampaikan dengan baik, sekaligus meredam potensi konflik yang dapat memengaruhi citra institusi.

Peneliti merasa sangat penting untuk melakukan kajian mendalam mengenai Pola komunikasi penyelesaian konflik yang diterapkan oleh Bidhumas Polda Sumatera Barat, terutama dalam menangani kasus-kasus yang berdampak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat dan citra institusi kepolisian. Terutama dalam tiga kasus yang secara langsung melibatkan kesalahan internal kepolisian, yakni perampokan oleh oknum polisi, kematian Afif Maulana, serta insiden polisi tembak polisi di Solok Selatan. Kasus-kasus ini mencerminkan tantangan besar yang dihadapi kepolisian dalam menjaga integritas dan kepercayaan publik.

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas peran kehumasan dalam menyelesaikan konflik dan membangun citra institusi, masih terdapat kesenjangan

yang belum terjawab secara spesifik. Penelitian yang dilakukan oleh Devina Risky Fadila (2020) dan Amalia Megawati Arkam (2017), misalnya, lebih menitikberatkan pada strategi komunikasi media yang diterapkan oleh Humas Polda dalam membangun citra positif institusi kepolisian. Sementara itu, studi oleh Intan Pelangi (2019) dan Nurjanah (2017) membahas strategi penyelesaian konflik oleh aparat atau humas pemerintah, namun fokusnya lebih kepada konflik horizontal antar masyarakat atau antar umat beragama, bukan pada konflik internal yang terjadi dalam institusi penegak hukum itu sendiri.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut, dengan mengkaji pola komunikasi penyelesaian konflik yang dijalankan oleh Bidhumas Polda Sumatera Barat dalam menangani tiga kasus sensitif yang melibatkan oknum internal kepolisian. Ketiga kasus ini telah berdampak signifikan terhadap turunnya kepercayaan masyarakat dan terganggunya citra institusi secara lokal. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada strategi promosi citra, penelitian ini juga menyoroti dimensi transparansi informasi, pengelolaan krisis, serta dinamika komunikasi publik sebagai pendekatan komprehensif dalam membangun kembali kepercayaan masyarakat pasca-konflik. Oleh karena itu, pengembangan Pola komunikasi penyelesaian konflik yang efektif, melalui peran Bidhumas, menjadi sangat vital untuk merespons permasalahan ini secara menyeluruh dan sistematis.

Penelitian ini tidak hanya memperluas cakupan kajian kehumasan dalam konteks institusi penegak hukum, tetapi juga berupaya melihat bagaimana pola komunikasi penyelesaian konflik yang relevan dengan situasi krisis internal yang berdampak eksternal. Dengan demikian, penelitian ini mengangkat 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"** sebagai upaya untuk memahami pola komunikasi penyelesaian konflik yang dapat mendukung pemulihan dan peningkatan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

1.2. Rumusan Masalah

Pada rumusan masalah ini berisi tentang apa saja permasalahan penelitian yang hendak dipecahkan melalui penelitian yang dilakukan. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana Pola Komunikasi Penyelesaian Konflik oleh Bidhumas Polisi Daerah (Polda) Sumatera Barat Dalam Meningkatkan kepercayaan Masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Pokok permasalahan yang sudah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis komunikasi konflik yang terjadi terkait tiga kasus (Perampokan yang dilakukan oleh Oknum Polisi, Kematian Afif Maulana, dan Polisi Tembak Polisi di Solok Selatan);
2. Untuk mengetahui dan menganalisis jenis informasi yang layak dan tidak layak disampaikan ke Masyarakat;
3. Untuk mengetahui pola komunikasi penyelesaian konflik Bidhumas Polda Sumbar dalam meningkatkan kepercayaan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk perkembangan Ilmu komunikasi, terutama komunikasi dibidang kehumasan (*Pulic Relations*) di sebuah kelembagaan sebagai badan penegak aturan dan keamanan seperti Polisi Daerah (Polda) Sumatera Barat dan dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Polisi Daerah (Polda) Sumatera Barat terutama Bidang Kehumasan, dapat dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan informasi dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat terutama dalam aspek Komunikasi;
2. Bagi Masyarakat, dapat memberikan pengetahuan tentang bagaimana memahami dan mencerna informasi dengan baik dan benar sehingga apa

yang disampaikan dan dipahami itu sesuai dengan tujuan informasi itu disampaikan;

3. Bagi peneliti selanjutnya bisa dijadikan referensi baik itu dalam segi metode penelitian, teori maupun pembaharuan penelitian.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA