

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti dapatkan mengenai Pola komunikasi penyelesaian konflik yang diterapkan oleh Bidhumas Polda Sumatera Barat dalam menangani tiga kasus besar yang terjadi yaitu perampokan yang dilakukan oleh dua oknum kepolisian, kasus kematian Afif Maulana, serta polisi tembak polisi yang terjadi di Solok Selatan, maka dapat disimpulkan berikut :

1. Komunikasi konflik yang terjadi dalam tiga kasus besar yaitu pihak institusi menggunakan istilah “oknum” bertujuan memisahkan pelaku dari institusi itu sendiri serta melakukan dominasi komunikasi satu arah melalui pernyataan formal. Keterbukaan informasi yang dilakukan masih bersifat terbatas terkhusus kasus yang menyebabkan korban jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa penyelamatan citra institusi lebih diutamakan dari pada melakukan pendekatan komunikasi secara emosional, empati dan transparan.
2. Setiap jenis informasi yang disampaikan cenderung bersifat normatif dan dikendalikan secara ketat, informasi yang sudah dianggap layak terbatas pada proses hukum internal yang ternyata hasilnya belum transparan. Sementara itu, informasi yang tidak disampaikan meliputi adanya potensi pelanggaran secara sistemik, masih lemahnya pengawasan, serta informasi yang berisikan informasi tindak kekerasan yang dilakukan oleh oknum polisi. Hal ini menimbulkan terjadinya ketidakseimbangan antara kebutuhan masyarakat pada konteks informasi yang benar dengan kehati-hatian pihak institusi dalam membangun dan menyampaikan narasi, sifat yang tidak transparan ini akan menyebabkan krisis kepercayaan terjadi terutama ketika masyarakat merasa ada kebenaran yang sedang ditutupi.
3. Pola komunikasi yang diterapkan oleh Bidhumas Polda Sumatera Barat dalam ketiga kasus menunjukkan pola yang relatif serupa dalam pendekatan umum, yaitu top-down, normatif, dan berfokus pada pengendalian informasi. Ketiganya

menggunakan strategi komunikasi dalam kerangka Image Repair Theory, dengan kecenderungan menonjolkan strategi *evasion of responsibility*, *reducing offensiveness*, dan *corrective action*, namun menghindari strategi *mortification* atau permintaan maaf terbuka. Meskipun demikian, terdapat perbedaan pada intensitas keterbukaan dan gaya komunikasi. Kasus perampokan oleh oknum polisi menunjukkan pola komunikasi yang kaku dan formal tanpa respons terbuka. Kasus kematian Afif Maulana memperlihatkan pola yang lebih tertutup di awal namun mulai terbuka karena tekanan publik. Sedangkan dalam kasus polisi tembak polisi di Solok Selatan, komunikasi lebih cepat dan terbuka karena dianggap sebagai konflik internal antar anggota. Dengan demikian, pola komunikasi Bidhumas pada ketiga kasus tidak sepenuhnya seragam, melainkan kontekstual dan adaptif terhadap karakteristik masing-masing kasus, tekanan publik, dan potensi krisis reputasi yang ditimbulkan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pola komunikasi penyelesaian konflik yang diterapkan oleh Bidhumas Polda Sumatera Barat dalam menangani tiga kasus besar yang terjadi yaitu perampokan yang dilakukan oleh oknum kepolisian, kasus kematian Afif Maulana, serta polisi tembak polisi yang terjadi di Solok Selatan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sangat diperlukan adanya pergeseran pendekatan komunikasi konflik dari pola defensif menjadi pola partisipatif dan humanis. Bidhumas Polda Sumbar sebaiknya tidak hanya mengandalkan komunikasi satu arah melalui pernyataan formal, tetapi juga membuka ruang klarifikasi publik serta menjalin komunikasi langsung dengan pihak keluarga korban dan masyarakat sipil, terutama dalam kasus yang menyangkut keselamatan warga sipil.
2. Transparansi informasi harus ditingkatkan dengan menyusun standar informasi publik yang etis namun tetap substantif. Dalam konteks demokrasi dan hak atas informasi, lembaga kepolisian sebaiknya mengedepankan kejelasan proses hukum, hasil investigasi, dan bentuk pertanggungjawaban terhadap pelanggaran.

Informasi yang sensitif tetap dapat disampaikan dengan prinsip kehati-hatian, tanpa mengorbankan hak masyarakat untuk mengetahui fakta yang relevan.

3. Pola komunikasi penyelesaian konflik perlu diarahkan ke pendekatan restoratif yang menekankan akuntabilitas moral dan institusional. Hal ini dapat dilakukan dengan mengintegrasikan strategi *mortification* secara terukur yakni pengakuan kesalahan dan permintaan maaf terbuka dalam kasus pelanggaran berat sebagai langkah membangun kembali kepercayaan publik. Selain itu, reformasi komunikasi kelembagaan juga penting dilakukan, khususnya dalam aspek kecepatan respons, keterlibatan lintas pihak, dan penggunaan platform digital secara efektif dan empatik.

