



Contents lists available at [Journal IICET](https://jurnal.iicet.org/index.php/sajts)
Southeast Asian Journal of technology and Science
ISSN: 2723-1151(Print) ISSN 2723-116X (Electronic)

Journal homepage: <https://jurnal.iicet.org/index.php/sajts>



Transparansi, disinformasi, dan legitimasi dalam komunikasi krisis digital humas polri: sebuah kajian literatur

Ayu Mesdya Cenpasa^{*)}, Rizki Briandana
Universitas Mercu Buana, Jakarta, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Jun 12th, 201x
Revised Aug 20th, 201x
Accepted Aug 26th, 201x

Kata Kunci:

Disinformasi
Humas polri
Komunikasi krisis digital
Legitimasi
Transparansi

ABSTRAK

Transformasi digital dan maraknya disinformasi telah mengubah dinamika komunikasi krisis, menjadikan media sosial sebagai ruang utama pembentukan opini publik sekaligus legitimasi institusi kepolisian. Penelitian ini bertujuan menganalisis transparansi dan legitimasi dalam komunikasi krisis digital Humas Polri di era disinformasi melalui kajian literatur sistematis. Penelusuran literatur dilakukan pada Google Scholar terhadap artikel yang dipublikasikan selama periode 2021–2025 menggunakan kata kunci yang relevan dengan komunikasi krisis, transparansi, legitimasi, Humas Polri, dan disinformasi. Artikel diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan melalui proses identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan inklusi. Sebanyak 17 artikel memenuhi kriteria dan selanjutnya dinilai kualitas metodologinya menggunakan enam kriteria penilaian sebelum dianalisis melalui sintesis tematik. Hasil kajian menunjukkan bahwa komunikasi krisis digital Humas Polri masih didominasi pendekatan reaktif dan defensif yang ditandai keterlambatan respons, strategi penyangkalan, inkonsistensi narasi, dan rendahnya ekspresi empati. Transparansi menjadi faktor utama dalam pemulihan kepercayaan publik melalui penyampaian informasi yang akurat, berbasis bukti, konsisten, dan terbuka. Hubungan antara transparansi dan legitimasi berlangsung secara tidak langsung melalui mediasi emosi publik dan kredibilitas sumber informasi. Kajian ini juga mengidentifikasi bahwa ekosistem disinformasi, keterbatasan kapasitas organisasi, dan dinamika media sosial memperkuat kompleksitas komunikasi krisis. Sebagai kontribusi konseptual, penelitian ini mengusulkan Model Transparansi–Legitimasi Komunikasi Krisis Digital (TL-KKD) yang menekankan pentingnya transformasi komunikasi krisis Polri menuju pendekatan yang proaktif, transparan, dialogis, dan adaptif dalam menghadapi tantangan era digital.



© 2026 The Authors. Published by IICET.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Ayu Mesdya Cenpasa,
Universitas Mercu Buana, Jakarta, Indonesia
Email: 55224110023@student.mercubuana.ac.id

Pendahuluan

Transformasi digital telah mengubah tatanan komunikasi krisis lembaga kepolisian secara global, di mana media sosial tidak hanya berperan sebagai saluran informasi tetapi juga sebagai wadah negosiasi legitimasi antara institusi dan publik. Dalam konteks internasional, penggunaan media sosial oleh kepolisian berkembang pesat dan dimanfaatkan sebagai instrumen strategis untuk menyampaikan informasi secara cepat serta menjangkau publik secara luas (Steele & Blau, 2023). Studi lain menunjukkan bahwa penggunaan media

sosial berkaitan erat dengan upaya membangun kembali legitimasi dan hubungan antara polisi dan masyarakat, terutama dalam situasi krisis sosial yang memicu tekanan publik terhadap institusi kepolisian (Dong & Wu, 2022).

Fenomena disinformasi, hoaks, dan post-truth membuat dinamika komunikasi krisis semakin kompleks. Menurut Malik Ibrahim dkk. (2025), opini publik saat ini tidak lagi sepenuhnya objektif, tetapi dipengaruhi emosi, keyakinan, dan arus informasi tidak terverifikasi yang mudah tersebar di media sosial dengan tujuan merusak citra kepolisian dan menurunkan kepercayaan masyarakat. Temuan Zahro dkk. (2024) mengenai strategi komunikasi Polda Jawa Barat menunjukkan bahwa informasi hoaks menjadi ancaman serius karena penyebarannya lebih masif dibandingkan klarifikasi dari institusi resmi. Dengan demikian, komunikasi krisis tidak hanya berfungsi sebagai respons, tetapi juga sebagai upaya mengelola arus informasi yang tidak terkendali.

Komunikasi krisis digital Polri masih menghadapi berbagai keterbatasan. Penelitian Makdin dkk. (2023) menemukan bahwa strategi komunikasi Humas Polri dalam kasus penembakan Brigadir J belum mampu mengurangi sentimen negatif publik dan belum menerapkan protokol komunikasi krisis secara optimal. Hal serupa ditemukan Surya Chandra dkk. (2025) pada kasus Vina Cirebon, yakni komunikasi Humas Polri cenderung reaktif, tidak konsisten, dan belum didukung sistem manajemen komunikasi krisis yang terstruktur. Pada kasus Tragedi Kanjuruhan, Alwatan (2023) menjelaskan strategi komunikasi Mabes Polri berfokus pada denial, defeasibility, good intention, bolstering, compensation, dan corrective action sesuai image repair theory (Benoit, 1997), namun aspek mortification permintaan maaf yang penting untuk membangun kembali kepercayaan tidak terlihat. Masih pada kasus yang sama, Putri dkk. (2024) menjelaskan Humas Polri lebih fokus membebaskan penyebab krisis kepada pihak lain. Hal ini terjadi karena narasi korban lebih memenuhi aspek kredibilitas sehingga lebih dipercaya publik dibandingkan narasi Humas Polri (Prasetya, 2024). Situasi ini menunjukkan kegagalan membangun narasi empatik dan transparan yang berdampak langsung pada menurunnya legitimasi dan kepercayaan publik.

Sejumlah studi menyatakan transparansi menjadi kunci komunikasi krisis efektif di lembaga kepolisian. Zheng (2023) menjelaskan bahwa transparansi mencakup pengakuan tanggung jawab, penyampaian informasi substantif, dan keterlibatan publik terbukti mampu menurunkan kemarahan publik dan meningkatkan kepercayaan. Di samping itu, penggunaan media sosial oleh kepolisian memiliki potensi besar dalam membangun legitimasi, namun efektivitasnya sangat bergantung pada strategi komunikasi, termasuk konsistensi pesan, keterbukaan informasi, dan kemampuan membangun interaksi dengan publik (Kemboy, 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik komunikasi krisis digital Humas Polri di era disinformasi berdasarkan kajian literatur?
2. Bagaimana peran transparansi dalam komunikasi krisis digital Polri?
3. Bagaimana hubungan antara transparansi komunikasi krisis dengan legitimasi atau kepercayaan publik terhadap Polri?
4. Bagaimana tantangan komunikasi krisis Polri dalam menghadapi disinformasi dan dinamika media sosial?

Kajian terdahulu masih berfokus pada strategi komunikasi krisis sebagai respons operasional, seperti penggunaan situational crisis communication theory (SCCT) pada Makdin dkk. (2023) dan image repair theory pada Alwatan (2023), tanpa menempatkan transparansi sebagai aspek utama. Banyak studi menelaah proses komunikasi internal dan eksternal Polri tanpa mengkaji secara mendalam dampaknya terhadap legitimasi publik dalam konteks krisis digital, seperti Prasetya (2024) dan Rahman & Astriani (2023). Penelitian yang mengkaji komunikasi krisis Polri dalam konteks ekosistem disinformasi digital termasuk peran hoaks, buzzer, dan dinamika opini public juga masih terbatas (Zahro dkk., 2024; Malik Ibrahim dkk., 2025). Belum terdapat kajian yang mengintegrasikan transparansi, disinformasi, dan legitimasi dalam satu kerangka analisis komunikasi krisis berbasis literatur, khususnya pada Humas Polri. Hine & Bragias (2021), melalui systematic literature review, menunjukkan penelitian komunikasi krisis kepolisian masih terbatas dan cenderung berfokus pada aspek teknis tanpa mengkaji dimensi komunikasi eksternal serta implikasinya terhadap kepercayaan dan legitimasi. Widodo & Kristiyono (2025) juga menegaskan peran media digital dalam membentuk opini publik di Indonesia, meski masih terbatas dalam menghubungkan kerangka teoretis dan implementasi praktis.

Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi konsep transparansi, disinformasi, dan legitimasi untuk dianalisis secara lebih komprehensif melalui pendekatan kajian literatur, dengan menempatkan legitimasi

publik sebagai dampak utama transparansi komunikasi krisis Polri di era digital. Sebagai kontribusi teoretis, penelitian ini merumuskan Model Transparansi–Legitimasi Komunikasi Krisis Digital (TL-KKD) yang memetakan hubungan antarkonsep tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kajian literatur naratif-sistematis (systematic narrative review). Menurut Kesim dan Yildirim (2017) dalam Dewi (2021), kajian literatur merupakan desain penelitian yang dapat direproduksi secara sistematis untuk mengidentifikasi, menilai, dan menafsirkan dokumen. Untuk menjaga keterulangan (replicability), protokol telaah disusun mencakup strategi pencarian, kriteria inklusi–eksklusi, alur seleksi, penilaian mutu, dan teknik analisis.

Strategi Pencarian dan Sumber Data

Penelusuran dilakukan melalui basis data Google Scholar dan dilengkapi penelusuran silang (citation tracking) terhadap daftar rujukan artikel yang relevan. Rentang publikasi dibatasi pada 2021–2025 untuk menjamin kemutakhiran. Lima string kata kunci digunakan dalam Bahasa Indonesia dan Inggris, yaitu: “Komunikasi krisis Humas Polri”, “Komunikasi krisis Polri”, “Komunikasi krisis Polri disinformasi”, “Crisis communication police department”, dan “Crisis communication police department disinformation”.

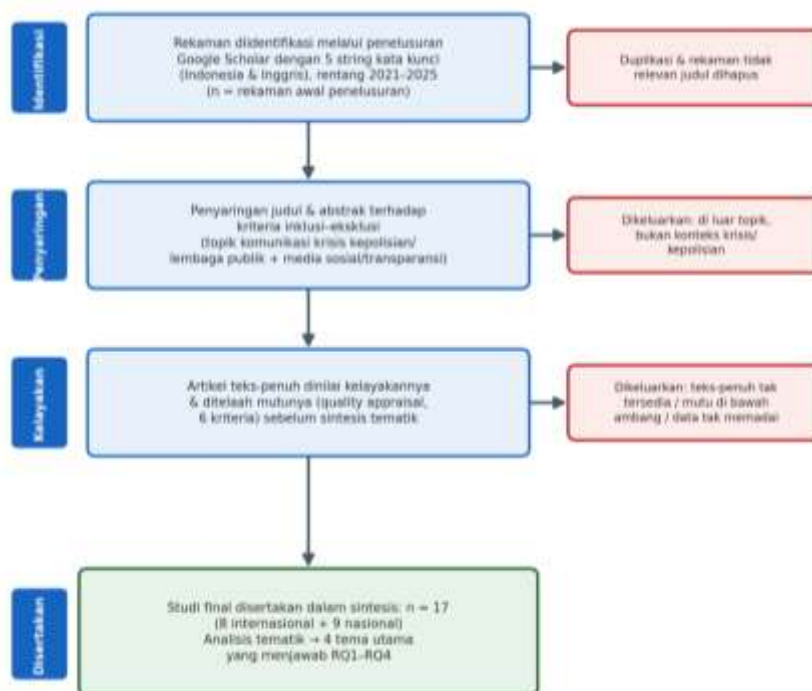
Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Tabel 1. <Kriteria inklusi dan eksklusi kajian literatur>

Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
• Artikel membahas komunikasi krisis lembaga kepolisian atau institusi publik terkait. • Berfokus pada media sosial/komunikasi digital, transparansi, disinformasi, legitimasi, atau kepercayaan publik. • Publikasi 2021–2025 dalam Bahasa Indonesia atau Inggris. • Artikel empiris atau kajian literatur dengan metode yang dilaporkan jelas.	• Tidak membahas konteks krisis atau kepolisian/institusi publik. • Hanya membahas aspek teknis-operasional tanpa dimensi komunikasi publik. • Terbit di luar rentang 2021–2025 atau berbahasa selain Indonesia/Inggris. • Bahan non-ilmiah (opini media, berita) atau metode tidak dilaporkan.

Alur Seleksi Literatur

Proses seleksi mengadaptasi alur PRISMA dalam empat tahap: identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan penyertaan. Rekaman yang teridentifikasi disaring berdasarkan judul dan abstrak terhadap kriteria pada Tabel 1; artikel teks-penuh kemudian dinilai kelayakan dan mutunya. Proses ini mengerucut pada 17 studi final (8 internasional dan 9 nasional) yang disintesis secara tematik. Alur seleksi disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur seleksi literatur diadaptasi dari PRISMA

Penilaian Mutu (Quality Appraisal)

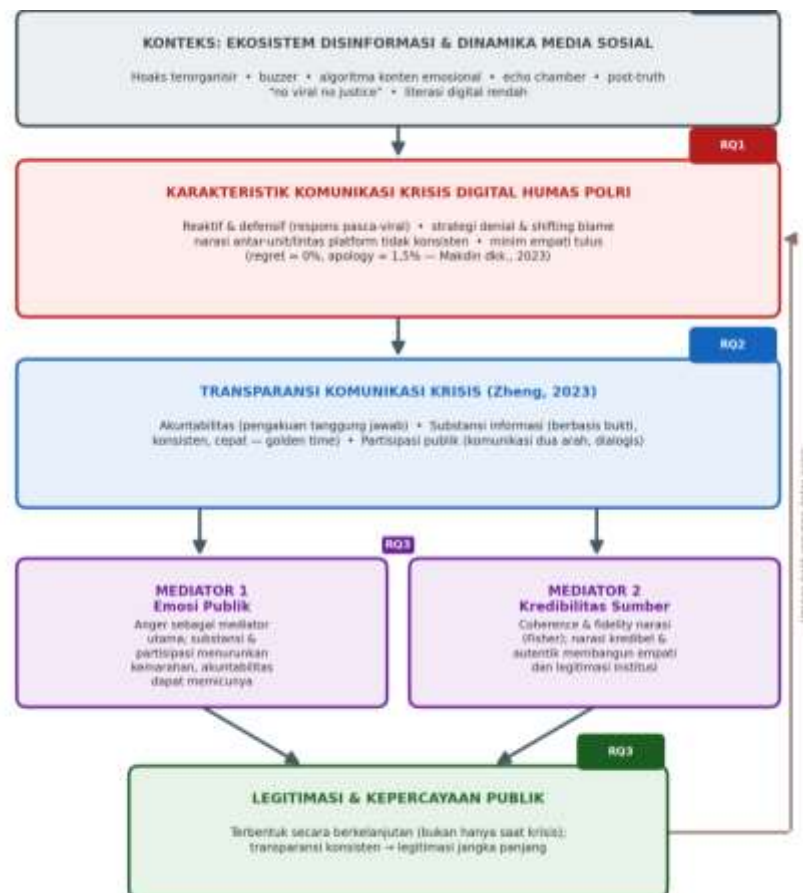
Setiap studi yang lolos penyaringan dinilai mutunya menggunakan rubrik enam kriteria yang diadaptasi dari prinsip Mixed Methods Appraisal Tool (MMAT) dan pedoman JARS, sehingga dapat diterapkan lintas desain (kualitatif, kuantitatif, mixed-method, dan SLR). Keenam kriteria tersebut adalah: (Q1) kejelasan tujuan/pertanyaan penelitian; (Q2) ketepatan desain dan metodologi; (Q3) kememadaiannya pengumpulan data; (Q4) rigor analisis; (Q5) kejelasan dan kredibilitas temuan; serta (Q6) relevansi terhadap tema review. Setiap kriteria diberi skor 0 (tidak terpenuhi), 0,5 (sebagian), atau 1 (terpenuhi), dengan skor maksimum 6. Kategori mutu ditetapkan sebagai Tinggi ($\geq 5,0$), Sedang ($3,5-4,5$), dan Rendah ($< 3,5$). Penilaian didasarkan pada informasi metodologis yang dilaporkan pada masing-masing studi. Hasil lengkap penilaian mutu disajikan pada bagian Hasil dan Pembahasan (Tabel 2).

Teknik Analisis

Analisis dilakukan secara tematik dengan mengelompokkan temuan ke dalam empat tema utama yang selaras dengan rumusan masalah, yaitu (1) karakteristik komunikasi krisis, (2) peran transparansi, (3) hubungan transparansi dengan legitimasi/kepercayaan, dan (4) tantangan disinformasi dan dinamika media sosial. Sintesis lintas-studi kemudian diabstraksikan ke dalam kerangka analisis yang menghubungkan keempat tema tersebut secara konseptual.

Kerangka Analisis

Berdasarkan sintesis awal terhadap studi terpilih, penelitian ini merumuskan Model Transparansi–Legitimasi Komunikasi Krisis Digital (TL-KKD) sebagai lensa analitis. Model ini menempatkan ekosistem disinformasi dan dinamika media sosial sebagai konteks yang membentuk karakteristik komunikasi krisis Humas Polri. Karakteristik tersebut kemudian dihadapkan pada tiga dimensi transparansi akuntabilitas, substansi informasi, dan partisipasi publik (Zheng, 2023). Pengaruh transparansi terhadap legitimasi tidak bersifat langsung, melainkan dimediasi oleh dua faktor: emosi publik (terutama anger) dan kredibilitas sumber (coherence dan fidelity narasi). Luaran akhir model adalah legitimasi dan kepercayaan publik, yang bersifat berkelanjutan dan memberi umpan balik reputasi pada penanganan krisis berikutnya. Setiap komponen model dipetakan langsung pada empat rumusan masalah (RQ1–RQ4), sebagaimana disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Transparansi–Legitimasi Komunikasi Krisis Digital (TL-KKD)

Tinjauan Pustaka

Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

Situational Crisis Communication Theory (SCCT) diperkenalkan Coombs (2007) dan diaplikasikan dalam berbagai konteks organisasi kepolisian. SCCT menegaskan strategi komunikasi krisis harus disesuaikan dengan tingkat tanggung jawab organisasi terhadap krisis, yang diklasifikasikan ke dalam kategori victim, accidental, dan preventable crisis. Strategi respons meliputi denial, diminishment, rebuilding, dan bolstering, yang didukung penyampaian dan penyesuaian informasi untuk mengelola persepsi dan emosi publik guna menjaga reputasi. Pada konteks Indonesia, penerapan SCCT belum optimal sehingga Humas Polri gagal meminimalkan sentimen negatif publik dalam kasus penembakan Brigadir J (Makdin dkk., 2023), akibat kesenjangan antara konsep teoretis dan praktik, terutama pada konsistensi pesan dan transparansi.

Pada konteks internasional, penerapan strategi komunikasi krisis juga menjadi penting, seperti studi di kepolisian Abu Dhabi yang menegaskan komunikasi efektif, cepat, dan akurat sebagai kunci manajemen krisis karena berperan dalam koordinasi antar-unit untuk meningkatkan kepercayaan publik (Alawani & Hudin, 2022). Di Tiongkok, strategi berbasis transparansi pengakuan tanggung jawab, penyampaian informasi, dan keterlibatan publik signifikan meningkatkan kepercayaan dan mengurangi kemarahan publik (Zheng, 2023). Pada kasus protest movement di Nigeria, komunikasi krisis melalui media sosial menunjukkan bagaimana informasi, misinformasi, dan disinformasi memengaruhi persepsi publik terhadap institusi pemerintah, dan strategi yang tidak tepat justru memperburuk kepercayaan (Odole, 2023).

Komunikasi Krisis Digital dan Peran Media Sosial

Media sosial mengubah paradigma komunikasi krisis dari model satu arah menjadi interaktif, dengan publik berperan aktif membentuk diskursus informasi (Widodo & Kristiyono, 2025). Media sosial memungkinkan institusi menyampaikan informasi secara cepat dan langsung melalui platform digital (Putri dkk., 2024). Namun, media sosial juga menghadirkan tantangan berupa penyebaran informasi yang simpang siur dan tidak terverifikasi, sehingga disinformasi meningkat dan menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi, termasuk kepolisian (Surya Chandra dkk., 2025).

Penelitian Steele & Blau (2023) pada kasus George Floyd menemukan penggunaan media sosial oleh kepolisian dapat meningkatkan keterlibatan publik sekaligus membangun legitimasi, terutama dalam krisis sensitif, tetapi efektivitasnya bergantung pada konsistensi pesan, empati, dan kemampuan membangun komunikasi dua arah. Pada konteks Indonesia, tantangan semakin kompleks dengan munculnya fenomena buzzer yang menyebarkan informasi tidak selalu berbasis fakta (Malik Ibrahim dkk., 2025), sehingga Humas Polri dituntut tidak hanya menyampaikan informasi tetapi juga mengelola narasi publik secara strategis.

Transparansi dalam Komunikasi Krisis

Dalam komunikasi krisis, transparansi meliputi keterbukaan informasi yang akurat dan berbasis bukti serta keterlibatan publik dalam proses komunikasi. Zheng (2023) menyatakan transparansi berdampak signifikan terhadap emosi dan persepsi publik, di mana strategi transparansi tinggi menurunkan kemarahan dan meningkatkan kepercayaan terhadap institusi kepolisian di Tiongkok. Namun, Alwaton (2023) menunjukkan transparansi kerap dihadapkan pada dilema antara keterbukaan informasi dan kontrol narasi, sebagaimana pada kasus Kanjuruhan ketika Polri lebih berorientasi mengontrol informasi dibanding membuka partisipasi masyarakat.

Tantangan Komunikasi Berupa Disinformasi

Disinformasi dan misinformasi menjadi tantangan komunikasi di era digital seiring meningkatnya penyebaran informasi tidak terverifikasi. Dalam komunikasi krisis kepolisian Indonesia, disinformasi yang menyebar lebih cepat menciptakan kesenjangan antara narasi institusional dan persepsi publik (Zahro dkk., 2024), diperparah rendahnya literasi digital dan tingginya ketergantungan pada media sosial sebagai sumber informasi (Malik Ibrahim dkk., 2025). Meskipun influencer dan pengguna media sosial yang berperan sebagai citizen journalism dapat memperluas informasi, potensi penyebaran informasi tidak akurat tetap ada (Elfattah, 2024). Dengan derasnya arus informasi tak terverifikasi, komunikasi krisis tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi tetapi juga pengelolaan ekosistem informasi secara keseluruhan.

Legitimasi dan Kepercayaan Publik

Kepercayaan publik terhadap Polri cenderung menurun saat krisis, seperti Tragedi Kanjuruhan yang diteliti Rahman & Astriani (2023), di mana kepercayaan masyarakat menurun drastis akibat persepsi tanggung jawab institusi. Penurunan juga dipicu pola komunikasi yang reaktif, tidak konsisten, dan belum terstruktur pada kasus Vina Cirebon (Surya Chandra dkk., 2025). Pada kasus Brigadir J, komunikasi krisis Polri dinilai belum mampu mengurangi sentimen negatif serta belum menerapkan protokol komunikasi krisis secara efektif (Makdin dkk., 2023). Tantangan legitimasi semakin kompleks akibat penyebaran misinformasi dan disinformasi yang merusak citra institusi (Malik Ibrahim dkk., 2025). Bahkan, informasi yang dibangun pihak non-institusi seperti korban dapat lebih dipercaya dibanding narasi resmi kepolisian, menunjukkan lemahnya legitimasi Polri di ruang publik digital (Prasetya, 2024). Dengan demikian, legitimasi dan kepercayaan publik sangat bergantung pada efektivitas komunikasi krisis, khususnya transparansi, konsistensi, dan kemampuan mengelola informasi di tengah dinamika disinformasi digital.

Hasil dan Pembahasan

Penilaian Mutu dan Karakteristik Studi Terpilih

Sebanyak 17 studi final dinilai mutunya menggunakan rubrik enam kriteria. Hasil penilaian (Tabel 2) menunjukkan mayoritas studi berkategori mutu Tinggi (14 studi) dengan skor $\geq 5,0$, sementara tiga studi berada pada kategori Sedang. Tidak terdapat studi berkategori Rendah, sehingga keseluruhan korpus memadai untuk disintesis. Studi berskor penuh (6,0) umumnya bercirikan desain yang kuat dan pelaporan metodologis lengkap, seperti eksperimen faktorial Zheng (2023), analisis big data Dong & Wu (2022), SLR Hine & Bragias (2021), mixed-method Jungblut dkk. (2024) dan Makdin dkk. (2023), serta studi kasus sistematis Zahro dkk. (2024). Studi berkategori Sedang memiliki keterbatasan yang perlu dicatat: Alawani & Hudin (2022) mengandalkan tiga informan, sementara Odole (2023) dan Satria dkk. (2022) menghadapi keterbatasan verifikasi venue dan generalisasi konteks. Penilaian mutu ini menegaskan bahwa temuan sintesis bertumpu pada basis bukti yang layak, meskipun interpretasi tetap mempertimbangkan keragaman desain dan konteks antarstudi.

Tabel 2. <Penilaian mutu studi terpilih (n = 17)>

Studi (Tahun)	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Σ	Mutu
Steele & Blau (2023)	1	1	1	1	1	1	6,0	Tinggi
Alawani & Hudin (2022)	1	1	0,5	0,5	1	1	5,0	Tinggi
Hine & Bragias (2021)	1	1	1	1	1	1	6,0	Tinggi
Jungblut dkk. (2024)	1	1	1	1	1	1	6,0	Tinggi
Odole (2023) ^a	1	1	0,5	0,5	0,5	1	4,5	Sedang
Dong & Wu (2022)	1	1	1	1	1	1	6,0	Tinggi
Zheng (2023)	1	1	1	1	1	1	6,0	Tinggi
Kemboy (2022) ^b	1	1	0,5	0,5	0,5	1	4,5	Sedang
Putri dkk. (2024)	1	1	0,5	1	1	1	5,5	Tinggi
Prasetya (2024)	1	1	0,5	1	1	1	5,5	Tinggi
Surya Chandra dkk. (2025) ^c	1	1	0,5	0,5	1	1	5,0	Tinggi
Makdin dkk. (2023)	1	1	1	1	1	1	6,0	Tinggi
Satria dkk. (2022) ^a	1	1	1	0,5	0,5	0,5	4,5	Sedang
Rahman & Astriani (2023)	1	1	0,5	0,5	1	1	5,0	Tinggi
Alwaton (2023)	1	1	0,5	1	1	1	5,5	Tinggi
Zahro dkk. (2024)	1	1	1	1	1	1	6,0	Tinggi
Malik Ibrahim dkk. (2025)	1	1	1	0,5	1	1	5,5	Tinggi

Q1 tujuan; Q2 desain; Q3 pengumpulan data; Q4 analisis; Q5 kredibilitas temuan; Q6 relevansi tema. Kategori: Tinggi $\geq 5,0$; Sedang 3,5–4,5; Rendah $<3,5$.

Karakteristik ringkas ke-17 studi terpilih beserta fokus, temuan utama, dan metode disajikan pada Tabel 3, yang menjadi dasar sintesis tematik pada bagian berikutnya.

Tabel 3. <Karakteristik studi terpilih dalam kajian literatur>

No	Penulis (Tahun)	Fokus Kajian	Temuan Utama	Metode/Pendekatan
1	Steele & Blau (2023)	Empati, komitmen, & self-efficacy kepolisian AS di media sosial pasca George Floyd.	Empati paling dominan, self-efficacy paling jarang & samar; media sosial berpotensi memulihkan legitimasi namun belum optimal.	Kualitatif-kuantitatif deskriptif; analisis isi 448 tweet, 194 post FB, 11 video; intercoder reliability.
2	Alawani & Hudin (2022)	Praktik, hambatan, & model komunikasi risiko Kepolisian Abu Dhabi.	Hambatan: birokrasi, ketidakfamiliaran teknologi, disinformasi; dihasilkan model sintesis Fink's + Linear Communication Model.	Kualitatif eksploratori; wawancara 3 pejabat; analisis tematik.
3	Hine & Bragias (2021)	Strategi komunikasi efektif polisi saat krisis besar lintas disiplin.	Kunci: struktur terdesentralisasi & shared mental models; penerapan sulit; terminologi militer 57% akurat.	SLR; 11.397 → 15 publikasi final; analisis tematik.
4	Jungblut dkk. (2024)	Penggunaan media sosial polisi Jerman pada krisis & derajat dialogisnya.	60% komunikasi dialogis; Twitter cepat/real-time, Facebook lebih dialogis; polisi adaptif terhadap platform.	Mixed-method; 11 wawancara + 138.627 tweet & 52.618 post FB.
5	Odole (2023)	Informasi & misinformasi di X saat protes #EndSARS	X pusat informasi & misinformasi; respons lambat/represif memperburuk	Kualitatif interpretatif; wawancara,

No	Penulis (Tahun)	Fokus Kajian	Temuan Utama	Metode/Pendekatan
		Nigeria.	krisis & mendelegitimasi pemerintah.	observasi, analisis konten; SCCT & Information Disorder.
6	Dong & Wu (2022)	Perubahan pola Twitter 115 kepolisian besar AS sebelum-sesudah George Floyd.	Tweet naik pasca-Floyd; engagement naik tetapi outreach turun; efektivitas citra ambigu.	Kuantitatif big data; 38.701 tweet; analisis sentimen & random forest.
7	Zheng (2023)	Pengaruh tiga dimensi transparansi terhadap kemarahan & kepercayaan publik pada polisi China.	Akuntabilitas menaikkan anger & menurunkan trust; substansi informasi & partisipasi sebaliknya; anger mediator utama.	Eksperimen faktorial 2×2×2; 293 responden via Weibo; ANOVA, moderated mediation.
8	Kemboy (2022)	Penggunaan media sosial polisi & kepercayaan publik di Nairobi, Kenya.	Facebook & X dominan; media sosial meningkatkan trust bila efektif; tantangan misinformasi & privasi.	Mixed-method; kuesioner 384 + wawancara; SPSS & analisis tematik.
Jurnal Nasional				
1	Putri dkk. (2024)	Wacana Humas Polri di Twitter sebagai manajemen krisis Kanjuruhan.	Denial tersirat (shifting blame ke supporter/panitia); menghindari penyebutan gas air mata; kata ganti “kita” mengaburkan keterlibatan.	Kualitatif kritis; Analisis Wacana Kritis van Dijk; 1 tweet interaksi tertinggi.
2	Prasetya (2024)	Perbandingan narasi korban vs Polri & kepercayaan publik pasca Kanjuruhan.	Narasi korban lebih dipercaya (coherence & fidelity); narasi Polri lemah kredibilitas; echo chamber memperparah polarisasi.	Analisis isi kualitatif 5 video; kerangka coherence & fidelity Fisher.
3	Surya Chandra dkk. (2025)	Strategi & kelemahan kehumasan Polri pada kasus Vina Cirebon.	Lemah di semua fungsi manajemen: tanpa mitigasi dini, fragmentasi koordinasi, defensif & inkonsisten Polda–Mabes.	Studi kasus kualitatif; analisis konten & komentar publik.
4	Makdin dkk. (2023)	Strategi respons krisis Humas Polri kasus Brigadir J berbasis SCCT.	Sentimen 56% negatif; justification 47,69% & ingratiation 76,92%; minim empati (regret 0%, apology 1,54%).	Mixed-method; analisis isi 65 konten IG + SMNA lintas platform.
5	Satria dkk. (2022)	Strategi komunikasi krisis Humas Satpol PP Surabaya memulihkan citra.	Menerapkan lima aspek Image Restoration Theory termasuk corrective action & mortification (“No Gratifikasi”).	Kualitatif deskriptif studi kasus; wawancara, observasi IG, dokumentasi.
6	Rahman & Astriani (2023)	Komunikasi krisis Polri memulihkan reputasi & kepercayaan pasca Kanjuruhan.	10 konten menerapkan kombinasi image restoration; corrective action terbanyak; mortification tulus kurang dominan.	Kualitatif deskriptif; analisis konten humas.polri.go.id; SCCT + IRT.
7	Alwaton (2023)	Strategi image repair Polri merespons Tragedi Kanjuruhan di media daring.	Simple denial, shifting blame, defeasibility, bolstering; inkonsistensi Mabes defensif vs Polres sujud maaf.	Kualitatif deskriptif analisis isi; portal Kompas.com; Image Repair Theory (Benoit).

No	Penulis (Tahun)	Fokus Kajian	Temuan Utama	Metode/Pendekatan
8	Zahro (2024)	dkk. Strategi Humas Polda Jabar menangani hoaks di Instagram.	Tiga tahap (Ur Pamanalis golden time 3 jam, Tim Kreatif, Ur Disindig); 7 jenis hoaks; reaktif & preventif.	Kualitatif studi kasus; wawancara, dokumen, observasi IG; Miles & Huberman.
9	Malik Ibrahim dkk. (2025)	Permasalahan komunikasi Divisi Humas Polri era post-truth & strategi proaktif.	10 permasalahan sistematis; kerangka 4 dimensi (Konstruksi, Pemeliharaan, Perbaikan, Perubahan) berbasis Berger & Luckmann.	Kualitatif interpretatif; wawancara, dokumen, observasi multiplatform; multi-teori.

Karakteristik Komunikasi Krisis Digital Humas Polri (RQ1)

Berdasarkan sintesis studi pada Tabel 3, karakteristik komunikasi krisis digital Humas Polri di era disinformasi didominasi strategi reaktif dan defensif. Malik Ibrahim dkk. (2025) menjelaskan respons Humas Polri baru dilakukan setelah isu menjadi viral, sehingga narasi negatif terbentuk lebih dulu dan sulit dikontrol. Pada kasus Vina Cirebon, Surya Chandra dkk. (2025) menyatakan Humas Polri tidak memiliki sistem deteksi dini menghadapi lonjakan perhatian publik. Pada Tragedi Kanjuruhan, Rahman & Astriani (2023) menemukan komunikasi baru muncul setelah tekanan publik dan cenderung defensif. Pola ini sejalan dengan Odole (2023) pada kasus #EndSARS di Nigeria, bahwa respons lambat dan tidak transparan justru memperburuk krisis dan menurunkan kepercayaan publik.

Strategi komunikasi Humas Polri juga didominasi denial dan shifting blame. Pada Tragedi Kanjuruhan, Putri dkk. (2024) menunjukkan Polri secara tersirat mengalihkan penyebab tragedi kepada fanatisme suporter sambil menghindari penyebutan gas air mata; analisis wacana kritis mengungkap penggunaan kata ganti “kita” untuk mengaburkan keterlibatan institusi, serta diksi “terenggut” dan “tragedi” yang meminimalkan kesan horor. Temuan ini sejalan dengan Alwatan (2023) yang menemukan strategi simple denial (menyangkal gas air mata sebagai penyebab) dan defeasibility (klaim ketidaktahuan regulasi FIFA). Makdin dkk. (2023) menemukan konten Instagram Divisi Humas Polri menerapkan justification 47,69% dan ingratiation 76,92% selama kasus Brigadir J, yang menunjukkan prioritas pada citra dibanding empati kepada korban.

Karakteristik berikutnya adalah narasi antar-unit dan lintas-platform yang tidak konsisten. Pada kasus Vina Cirebon, terdapat ketidaksesuaian penyampaian pesan antara Polda Jabar dan Mabes Polri (Surya Chandra dkk., 2025). Pada Tragedi Kanjuruhan, Polres Malang melakukan sujud permohonan maaf sementara Mabes Polri lebih terlihat membela diri, sehingga merusak efektivitas strategi mortification (Alwatan, 2023). Perbedaan karakter platform juga menuntut adaptasi: Twitter bersifat cepat dan real-time sedangkan Facebook lebih dialogis, dan kegagalan beradaptasi menciptakan pesan tidak konsisten (Jungblut dkk., 2024). Hine & Bragias (2021) menjelaskan kesulitan membangun narasi konsisten bersumber pada hierarki berlapis dan lemahnya shared mental models antar-unit. Ciri khas terakhir adalah minimnya empati yang tulus. Makdin dkk. (2023) menemukan pada 65 konten Instagram, empati berupa apology hanya 1,54% dan ekspresi regret 0% pada kasus Brigadir J. Sebagai perbandingan, Steele & Blau (2023) menemukan hanya Departemen Kepolisian Memphis dan Columbus (dari enam kota AS) yang menunjukkan empati pasca kematian George Floyd melalui pernyataan kecaman, berbagi pengalaman, hingga turun ke jalan bersama demonstran. Ini menegaskan bahwa empati tulus merupakan komponen yang konsisten absen dalam komunikasi krisis Humas Polri.

Peran Transparansi dalam Komunikasi Krisis Digital Polri (RQ2)

Transparansi berperan sebagai faktor utama pemulihan kepercayaan publik. Zheng (2023) menegaskan transparansi penyampaian informasi jelas dan berbasis bukti serta keterbukaan terhadap partisipasi publik—efektif memulihkan kepercayaan. Pada studi mengenai Humas Polri, kelemahan pada aspek informasi berbasis bukti menjadi hambatan utama karena rendahnya transparansi. Sebaliknya, praktik transparansi konsisten pada kasus Satpol PP Surabaya terbukti lebih efektif memulihkan kepercayaan melalui pengakuan kejadian, dukungan proses hukum, unggahan aktivitas institusional rutin, dan kampanye “No Gratifikasi” dibanding strategi defensif (Satria dkk., 2022).

Zahro dkk. (2024) menunjukkan Polda Jawa Barat mampu menyampaikan informasi berbasis bukti dengan respons cepat untuk mengimbangi disinformasi melalui unit Ur Pamanalis yang menetapkan golden time maksimal tiga jam. Sebaliknya, Prasetya (2024) menemukan narasi Polri pada Tragedi Kanjuruhan tidak

konsisten dan tidak sesuai fakta, sehingga publik lebih mempercayai narasi korban. Pesan yang tidak transparan memperparah krisis dan membuka ruang bagi narasi disinformasi yang lebih dipercaya akibat respons terlambat dan informasi tidak konsisten (Kemboy, 2022). Alawani & Hudin (2022) menambahkan bahwa transparansi efektif juga bergantung pada karakteristik audiens, sehingga diperlukan strategi adaptif dengan memanfaatkan berbagai platform.

Hubungan Transparansi dengan Legitimasi dan Kepercayaan Publik (RQ3)

Hubungan antara transparansi dan kepercayaan publik tidak bersifat langsung, melainkan dimediasi oleh emosi publik. Zheng (2023) menemukan anger sebagai mediator utama: semakin rendah kemarahan yang dipicu komunikasi krisis, semakin tinggi kepercayaan (trust). Artinya, pengelolaan komunikasi krisis bukan sekadar menyampaikan fakta, tetapi juga membina emosi publik misalnya dengan mengakui kesalahan secara tulus meski menimbulkan kemarahan jangka pendek. Langkah ini lebih baik dibanding menghindari transparansi yang justru merusak legitimasi jangka panjang (Rahman & Astriani, 2023). Selain emosi, legitimasi juga dimediasi oleh kredibilitas sumber. Pada Tragedi Kanjuruhan, Polri dinilai gagal membangun narasi kredibel sehingga masyarakat lebih percaya narasi korban (Prasetya, 2024). Legitimasi terbentuk dari pesan yang kredibel dan autentik, sejalan dengan Steele & Blau (2023) bahwa pesan kredibel dan autentik saat krisis lebih membangun empati terhadap institusi formal seperti kepolisian. Legitimasi perlu dibangun berkelanjutan, karena kepercayaan yang hanya dipelihara saat krisis dengan komunikasi tidak transparan akan berujung reputasi buruk pada krisis berikutnya (Rahman & Astriani, 2023). Komunikasi yang tidak konsisten pun memperlemah hubungan institusi kepolisian dengan masyarakat (Odole, 2023). Pola inilah yang dipetakan sebagai jalur mediasi ganda dalam Model TL-KKD (Gambar 1).

Tantangan Komunikasi Krisis Polri dalam Menghadapi Disinformasi dan Dinamika Media Sosial (RQ4)

Tantangan utama komunikasi krisis Polri adalah ekosistem disinformasi yang terorganisir dan masif. Berbagai bentuk hoaks berulang menunjukkan pola sistematis dalam membangun opini negatif terhadap kepolisian (Zahro dkk., 2024). Karakter algoritma media sosial yang memprioritaskan konten emosional dan sensasional menyebabkan disinformasi lebih mudah tersebar dibanding klarifikasi resmi yang faktual (Malik Ibrahim dkk., 2025). Kondisi ini memperkuat fenomena echo chamber, di mana publik cenderung mengonsumsi informasi yang sejalan dengan keyakinannya, sehingga polarisasi meningkat dan komunikasi institusi sulit menjangkau kelompok yang telah berpersepsi negatif (Prasetya, 2024). Kondisi tersebut diperkuat fenomena post-truth, ketika informasi emosional lebih mudah dipercaya dibanding fakta, serta mendorong persepsi “no viral no justice” yang mencerminkan rendahnya kepercayaan publik (Malik Ibrahim dkk., 2025). Meskipun influencer dan citizen journalism dapat memperluas jangkauan informasi, potensi penyebaran informasi tidak akurat tetap tinggi (Elfattah, 2024). Tantangan lain bersifat internal, yaitu keterbatasan tim untuk menjalankan manajemen krisis secara integratif sehingga pemanfaatan teknologi belum optimal (Surya Chandra dkk., 2025). Kombinasi tantangan eksternal dan internal ini menegaskan bahwa komunikasi krisis Polri tidak cukup berfokus pada penyampaian pesan, tetapi harus mengelola keseluruhan ekosistem informasi secara proaktif.

Simpulan

Komunikasi krisis digital Humas Polri masih didominasi pendekatan reaktif dan defensif yang ditandai keterlambatan respons, strategi penyangkalan, narasi tidak konsisten, dan minimnya empati, sehingga berdampak pada menurunnya legitimasi dan kepercayaan publik. Transparansi terbukti menjadi faktor pemulihan kepercayaan, terutama melalui penyampaian informasi berbasis bukti, konsisten, dan terbuka; sebaliknya pesan yang tidak transparan memperburuk krisis dan mendorong publik lebih mempercayai narasi alternatif. Hubungan antara transparansi dan legitimasi dimediasi oleh emosi publik dan kredibilitas sumber serta bersifat jangka panjang. Selain itu, komunikasi krisis Polri menghadapi tantangan kompleks di era disinformasi, seperti ekosistem hoaks, keterbatasan internal, dan dinamika media sosial yang memperkuat polarisasi. Keempat temuan ini terangkum dalam Model TL-KKD sebagai kontribusi teoretis penelitian. Penelitian selanjutnya disarankan menguji secara empiris hubungan antara transparansi komunikasi krisis dan legitimasi publik dengan mediasi emosi maupun kredibilitas sumber, serta mengintegrasikan isu disinformasi, algoritma media sosial, dan perilaku audiens dalam komunikasi krisis digital. Pendekatan teoretis seperti narrative stewardship dapat digunakan untuk memahami pengelolaan narasi institusi kepolisian dalam kondisi krisis. Humas Polri perlu membangun sistem komunikasi yang mampu mendeteksi dini isu krisis berbasis digital, meningkatkan transparansi penyampaian pesan, memperkuat kapasitas internal pengelolaan komunikasi digital, membangun komunikasi dua arah yang interaktif dan empatik dengan melibatkan publik, media, serta tokoh eksternal (misalnya influencer), dan menjadi adaptif terhadap dinamika algoritma media sosial.

Referensi

- Alawani, A., & Hudin, N. S. (2022). Developing a framework of effective risk communication for crisis management in the Abu Dhabi Police Department. *International Journal of Business and Technology Management*. <https://doi.org/10.55057/ijbtm.2022.4.3.37>
- Alwaton, Y. (2023). Komunikasi krisis Polri: Strategi image repair Polri dalam Tragedi Kanjuruhan. *Translitera: Jurnal Kajian Komunikasi dan Studi Media*, 12(1), 1–9. <https://doi.org/10.35457/translitera.v12i1.2694>
- Dewi, R. D. C. (2021). Literatur review: Dinamika komunikasi kesehatan di masa pandemi dan pasca vaksin Covid-19. *Linimasa: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 206–213.
- Dong, B., & Wu, X. (2022). Reaching and engaging people: Analyzing tweeting practices of large U.S. police departments pre- and post- the killing of George Floyd. *PLoS ONE*, 17(7). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269288>
- Elfattah, H. Y. A. (2024). Social media and crisis communication: A narrative literature review of public engagement and policy implications. *Sinergi International Journal of Communication Sciences*, 2(3), 167–179. <https://doi.org/10.61194/ijcs.v2i3.650>
- Hine, K. A., & Bragias, A. (2021). Effective communication during major crises: A systematic literature review to identify best practices for police. *Police Practice and Research*, 22(5), 1492–1507. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1821681>
- Jungblut, M., Kumpel, A. S., & Steer, R. (2024). Social media use of the police in crisis situations: A mixed-method study on communication practices of the German police. *New Media & Society*, 26(8), 4647–4668. <https://doi.org/10.1177/14614448221127899>
- Kemboy, J. K. (2022). Resource management and performance of road construction projects: A case of Kenya National Highways Authority, Nairobi City County, Kenya [Doctoral dissertation, Kenyatta University].
- Makdin, D., Rifky Pratama, H., Damayanti, D., & Noviana, A. (2023). Elaborasi komunikasi krisis Polri: Analisis penanganan kasus penembakan Brigadir J menggunakan Situational Crisis Communication Theory. *Jurnal IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 25(1), 85–102. <https://doi.org/10.17933/iptekkom.25.1.2023.85-102>
- Malik Ibrahim, S., Reinhard Golose, P., & Fadil Imran, M. (2025). Strategi komunikasi Polri di media sosial: Studi kasus manajemen reputasi oleh Divisi Hubungan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1).
- Odole, E. (2023). Crisis communication on X (formerly Twitter): Information, misinformation, and the role of the Federal Ministry of Information and Culture during the EndSARS protest in Nigeria.
- Prasetya, D. (2024). Adu narasi korban dan polisi dalam Tragedi Kanjuruhan. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13(2), 222–240.
- Putri, W., Afrilia, A. M., Istiyanto, B., & Hermawan, R. R. (2024). Analisis wacana pada akun Twitter @DivHumas_Polri dalam manajemen krisis Tragedi Kanjuruhan. *Ekspresi dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 254–271.
- Rahman, A. R., & Astriani, A. (2023). Komunikasi krisis Polri dalam meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat pascatragedi sepak bola di Kanjuruhan, Malang. *Komunika: Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Satria, D., Pradana, B., & Pramono, B. S. (2022). Strategi komunikasi krisis Humas Satpol PP dalam pemulihan citra pada Satpol PP Kota Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Komunikasi (SEMAKOM)*, 2(2), 547–554.
- Steele, J. L., & Blau, N. (2023). An analysis of police department crisis communication via social media. *Police Quarterly*, 26(4), 520–544. <https://doi.org/10.1177/10986111221150505>
- Surya Chandra, F., Amelza Dahniel, R., & Turino, H. (2025). Penanganan kasus viral di media sosial oleh Humas Polri: Studi kasus Vina Cirebon. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1).
- Widodo, S., & Kristiyono, J. (2025). Digital democracy: Transforming political communication in Indonesia. *Jurnal Studi Komunikasi*, 9(1), 153–168. <https://doi.org/10.25139/jsk.v9i1.9524>

- Zahro, F., Asmarani, A., Sophia, E., & Ramadhan, A. N. (2024). Strategi komunikasi Polda Jawa Barat dalam menangani berita hoaks di media sosial Instagram (Studi kasus pada Humas Polda Jawa Barat tahun 2024). *COMOJO: Communication Movement Journal*, 2(1).
- Zheng, Q. (2023). Restoring trust through transparency: Examining the effects of transparency strategies on police crisis communication in Mainland China. *Public Relations Review*, 49(2). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2023.102296>