

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan bermasyarakat yang dinamis, merupakan kondisi yang tidak dapat dihindarkan dan sering kali muncul secara tiba-tiba. Krisis adalah situasi yang tidak terduga dan bisa mengganggu kestabilan sebuah organisasi. Di lembaga pemerintah seperti kepolisian, krisis bisa mengurangi kepercayaan masyarakat dan membahayakan kredibilitas serta reputasi institusi tersebut. Jika penanganan krisis tidak dilakukan dengan baik, bisa terjadi gangguan sosial dan merusak hubungan antara pihak berwajib dengan masyarakat.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan instrumen negara yang memegang peran strategis dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan publik, dengan tujuan terciptanya keamanan nasional yang kondusif. Secara hukum, Polri diatur melalui berbagai peraturan perundang-undangan, termasuk Undang - Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dan peraturan pemerintah yang menegaskan tugas pokok dan fungsi utama kepolisian sebagai penjaga keamanan negara dan pelindung masyarakat (Hasanah, 2023).

Perspektif sosial, kepolisian tidak hanya berfungsi sebagai penegak

hukum dan pengawas ketertiban, tetapi juga sebagai lembaga yang berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk menciptakan rasa aman, nyaman, dan harmonis. Sebagai pelayan publik sekaligus alat negara, Polri memiliki kewenangan untuk menggunakan kekuatan secara proporsional dalam menanggulangi gangguan keamanan dan ketertiban umum. Hal ini menuntut institusi kepolisian untuk senantiasa menjaga kredibilitas dan kepercayaan masyarakat melalui penerapan prinsip profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugasnya.

Pengertian kepolisian mencakup dua dimensi, yaitu formal dan materil. Dimensi formal berkaitan dengan struktur organisasi dan kedudukan Polri sebagai lembaga negara, sedangkan dimensi materil mencakup tugas, fungsi, dan kewenangan kepolisian dalam menanggulangi serta menyelesaikan masalah keamanan, yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Selain itu, kepolisian menjunjung nilai - nilai luhur sebagai abdi utama bangsa, yang tercermin dalam semboyan "Rastra Sewakottama", yang berarti sebagai pelayan terbaik bagi bangsa dan rakyat (Mukhtas, 2019).

Salah satu peristiwa yang menyebabkan krisis besar dalam Kepolisian Republik Indonesia (Polri) adalah kecelakaan yang melibatkan kendaraan taktis milik Korps Brimob. Insiden tersebut terjadi saat kendaraan melindas seorang pengemudi ojek online (ojol) saat pengamanan aksi unjuk rasa disekitar Gedung DPRRI, Jakarta Pusat, pada 28 Agustus

2025. Aksi protes tersebut diikuti oleh berbagai kelompok masyarakat seperti buruh, mahasiswa, dan pengemudi ojek online yang menolak sejumlah kebijakan pemerintah. Awalnya aksi berlangsung tertib, namun kemudian berubah menjadi ricuh setelah terjadi adu mulut dan dorong-dorongan antara massa dan aparat keamanan.(suarasurabaya.net, 2025)

Menurut laporan kronologi kejadian, rantis Brimob yang dikerahkan untuk membubarkan kerumunan massa melaju ditengah jalan ketika korban, yang berada di kerumunan, terjatuh dan tertabrak. Video amatir yang viral di media sosial menunjukkan kendaraan tersebut sempat berhenti setelah mengenai korban, namun kemudian tetap melanjutkan laju sehingga mengakibatkan seorang pengemudi ojol bernama Affan Kurniawan, akhirnya meninggal di tempat kejadian tersebut tewas (LIPUTAN6, 2025).

Kejadian itu langsung menyebabkan krisis nasional. Masyarakat tidak hanya merasa sedih dan marah, tetapi juga mengharapkan transparansi dan pertanggung jawaban dari polisi. Tagar seperti #KeadilanUntukOjoldan #UsutBrimob menjadi trending diberbagai media sosial (RADARTULUNGAGUNG, 2025). Tekanan dari masyarakat membuat Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo meminta maaf secara resmi atas kejadian tersebut dan menyatakan bahwa tujuh anggota Brimob yang terlibat telah diamankan untuk diperiksa oleh Propam Polri (ANTARA, 2025b). Selain itu, Komnas HAM juga mengirimkan tim investigasi independen untuk mengungkap dugaan pelanggaran hak asasi manusia dalam penanganan aksi tersebut (ANTARA, 2025a)

Meskipun ada upaya cepat dari pihak pemerintah pusat, krisis ini menyisakan luka yang dalam pada masyarakat. Masyarakat mulai meragukan kinerja dan kemampuan aparat keamanan dalam menangani situasi seperti ini. Ketegangan antara aparat keamanan dan masyarakat semakin memburuk terutama karena narasi di media sosial yang sering memihak pihak kepolisian tanpa menjelaskan konteks lengkap. Dampak emosional dari peristiwa ini juga menyebar ke berbagai daerah di Indonesia, termasuk Jawa Timur, di mana komunitas ojek online memiliki anggota yang banyak dan memiliki rasa solidaritas sosial yang tinggi.

Sebagai salah satu kabupaten di Jawa Timur yang cukup dinamis dalam kegiatan komunitas transportasi daring, Ponorogo menjadi daerah yang potensial mengalami dampak lanjutan dari peristiwa nasional tersebut. Narasi ketidakadilan yang merambat di media sosial menghasilkan diskusi tentang tindakan solidaritas dari berbagai kelompok masyarakat, termasuk para pengemudi ojek online. Dalam situasi seperti ini, peran Polres Ponorogo sebagai pihak penjaga keamanan daerah diuji dalam menghadapi kemungkinan terjadinya krisis sosial.

Komunikasi krisis merupakan rangkaian aktivitas pengumpulan, pengelolaan, serta penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk menangani situasi krisis yang berpotensi menurunkan kepercayaan dan merusak reputasi suatu organisasi. Dalam konteks ini, Polres Ponorogo berada dalam posisi yang menghadapi tekanan tinggi dari masyarakat sehingga dituntut untuk menyampaikan informasi secara cepat, tepat, dan

terverifikasi guna mereduksi kecemasan publik, menjaga transparansi, serta mencegah munculnya spekulasi yang dapat memperburuk keadaan.

Penerapan strategi komunikasi krisis yang tepat menjadi unsur esensial dalam merespons isu-isu sensitif, terutama ketika melibatkan aparat penegak hukum dan masyarakat. Strategi tersebut tidak hanya berfungsi mempertahankan citra institusi, tetapi juga mengarahkan dan mengendalikan arus informasi di ruang publik agar tetap berada dalam kerangka yang objektif dan kondusif.



Gambar 1. 1 Poster ajakan aksi unjuk rasa yang diposting di instagram milik akun @aliansiponorogobergerak

Akhir Agustus 2025, sebuah poster digital dengan judul “Ungkapkan Keresahanmu” beredar lewat akun instagram milik @aliansiponorogobergerak. Poster itu mengajak berbagai kelompok masyarakat seperti buruh, petani, mahasiswa, pelajar, kurir, dan ojek online

untuk menggelar aksi demonstrasi di depan Gedung DPRD Ponorogo pada Senin, 1 September 2025. Didalam poster tersebut tercantum beberapa tuntutan, seperti penghapusan sistem outsourcing, penuntutan keadilan terhadap aparat kepolisian, hingga reformasi di lingkungan Polri.

Aksi ini dianggap sebagai respons atas meningkatnya ketegangan sosial setelah terjadi insiden “Brimob melindas ojek online” yang sebelumnya memicu kemarahan di media sosial. Mengingat situasi nasional semakin memanas, Polres Ponorogo mengambil langkah-langkah strategis dalam mengelola krisis. Proses yang dilakukan menunjukkan kesiapan institusi dalam menerapkan prinsip pencegahan dan penanganan krisis secara efektif. Salah satu langkah awal yang dilakukan adalah meningkatkan patroli dan mendeteksi dini potensi terjadinya pergerakan massa.

Guna mencegah meluasnya keresahan dan menjaga stabilitas keamanan, Polres Ponorogo melakukan berbagai langkah antisipatif melalui penanganan lapangan dan strategi komunikasi publik. Salah satu tindakan penting Polres Ponorogo adalah pengamanan terhadap empat orang yang menyamar sebagai driver ojek online dan diduga hendak menyusupi aksi demonstrasi (Pebrianti, 2025).

Polres Ponorogo juga melakukan pendekatan persuasif melalui komunikasi publik dan kolaborasi dengan komunitas driver ojek online. Pemerintah Kabupaten Ponorogo melaporkan bahwa komunitas ojolsecara terbuka menyatakan sikap damai serta menolak aksi anarkis. Mereka berkumpul di Rescue Warok Ponorogo untuk menyampaikan komitmen

menjaga situasi kondusif (Kominfo, 2025b).

Sebagai bentuk apresiasi atas kontribusi komunitas ojol yang ikut menjaga keamanan dan ketertiban, Polres Ponorogo bersama Bupati Ponorogo juga menggelar kegiatan baktisosial berupa sarapan bersama dan pembagian sembako kepada sekitar 350 driver ojol (Kominfo, 2025a). Langkah ini merupakan bagian dari tahap pemulihan dalam manajemen krisis, di mana fokus utamanya tidak lagi pada pencegahan atau pengendalian, tetapi lebih pada memulihkan kepercayaan masyarakat dan membangun citra positif institusi kepolisian di mata public (Andriyanto & Hendriyani, 2024).

Peristiwa tewasnya pengemudi ojol menjadi luka besar untuk semua, tidak hanya untuk para pengemudi ojek online. Aksi demonstran dilakukan di depan Mapolda Jawa Timur, Samuel salah satu pengemudi ojek online mengatakan tindakan yang dilakukan anggota Brimob dinilai tidak berperikemanusiaan, ia meminta pelaku dihukum seberat- beratnya. (Beritajatim.com, 2025)

Unjuk rasa tidak hanya terjadi di Jawa Timur saja tetapi juga di daerah lain, seperti di Tangerang sejumlah HMI dan PMII di Kabupaten Tangerang, Banten menuntut keadilan dan tanggung jawab atas terjadinya insiden yang menimpa pengemudi ojek online, selain keadilan ketua HMI Kabupaten Tangerang juga meminta pengusutan tuntas dan menegakkan hukum dengan tegas dan transparan. (AntaraBanten, 2025)

Menurut sudut pandang akademik, fenomena ini menarik untuk

diteliti karena menunjukkan penerapan nyata dari konsep manajemen krisis dalam konteks kepolisian daerah. Penelitian mengenai manajemen krisis yang dilakukan oleh Polres Ponorogo bisa memberikan gambaran nyata tentang bagaimana teori dan praktik saling berkaitan dalam situasi yang rumit. Selain itu, penelitian ini juga memberikan sumbangan terhadap pengembangan studi komunikasi publik dan manajemen organisasi di bidang penegakan hukum, yang sebelumnya belum banyak dikaji secara mendalam.

Menurut perspektif praktis, keberhasilan Polres Ponorogo menjadi contoh penting bagi institusi kepolisian lain di Indonesia dalam menghadapi situasi serupa di masa depan. Pendekatan humanis, partisipatif, dan berbasis komunikasi terbuka terbukti mampu meredam ketegangan sosial tanpa harus menggunakan kekuatan represif. Dengan kata lain, Polres Ponorogo telah menunjukkan bahwa pengelolaan krisis tidak hanya bergantung pada kekuatan aparat, tetapi juga pada kemampuan untuk memahami dinamika sosial masyarakat dan membangun kepercayaan.

Penelitian ini dilakukan untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana Polres Ponorogo mengelola krisis yang berpotensi menimbulkan gejolak sosial akibat peristiwa nasional. Melalui kajian ini, diharapkan dapat ditemukan pola manajemen krisis yang efektif, yang dapat menjadi model penanganan bagi institusi kepolisian lainnya di Indonesia.

Penelitian ini berlandaskan pada teori manajemen krisis Steven Fink 1986, menjelaskan bahwa krisis merupakan sebuah proses yang memiliki

tahapan sistematis, yaitu prodromal, acute, chronic, dan resolution. Dalam konteks kasus Polres Ponorogo terkait insiden Brimob dan ojek online, teori ini relevan untuk menganalisis bagaimana institusi kepolisian mengantisipasi, merespons, dan memulihkan situasi melalui strategi komunikasi krisis yang terstruktur. menjaga kepercayaan masyarakat (Aboudzadeh et al., 2014).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena mampu menggali pemahaman mendalam mengenai strategi komunikasi krisis Polres Ponorogo melalui data wawancara, dokumentasi, dan analisis media. Pendekatan ini menekankan makna dan konteks sosial sehingga sesuai untuk menilai respons kepolisian terhadap isu publik yang sensitif.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Strategi Manajemen Krisis Polres Ponorogo dalam meredam isu demo dan memperbaiki citra setelah kejadian anggota brimob melindas seorang ojek online.

C. Tujuan Penelitian

Menganalisis Strategi Manajemen Krisis Polres Ponorogo dalam meredam isu demo dan memperbaiki citra setelah kejadian anggota brimob melindas seorang ojek online.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat penelitian ini dari segi teoritis adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memajukan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Komunikasi Public Relation dalam manajemen krisis instansi.
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan terkait analisis manajemen krisis yang dilakukan humas instansi dalam menangani kasus yang terjadi di Masyarakat.

2. Manfaat Akademis

Adapun manfaat penelitian ini dari segi teoritis adalah sebagai berikut:

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk memperdalam ilmu pengetahuan bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi Public Relation.
- b. Sebagai sumber referensi penelitian tentang manajemen krisis bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.