
**KOMUNIKASI KRISIS POLRI DALAM MASA TANGGAP DARURAT
BENCANA HIDROMETEOROLOGI TAHUN 2025 DI SUMATERA UTARA**

HADI WAHYUDI^{1,a}, TRIA PATRIANTI², HARDY R. HERMAWAN³

¹Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta, Indonesia

²Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta, Indonesia

³ Program Studi Doktor Manajemen Berkelanjutan, Perbanas Institute, Jakarta, Indonesia

hadiwahyudi77@gmail.com

ABSTRAK

Bencana hidrometeorologi di Sumatera Utara pada akhir tahun 2025 memicu krisis multidimensi yang menguji kapasitas komunikasi publik institusi Polri. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi komunikasi krisis Polri melalui analisis isi pemberitaan media online selama masa tanggap darurat. Metode penelitian menggunakan analisis isi kuantitatif terhadap 100 unit berita dari lima portal berita arus utama dengan menggunakan kerangka kerja Situational Crisis Communication Theory (SCCT). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polri secara dominan menerapkan strategi instructing information (40%) dan adjusting information (35%) untuk mengelola ekspektasi publik. Temuan valuasi berita memperlihatkan tingkat apresiasi media sebesar 55%, yang mengonfirmasi efektivitas sinkronisasi antara tindakan operasional di lapangan dengan narasi humas. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa penggunaan strategi komunikasi yang transparan, empatik, dan berbasis data teknis mampu mempertahankan legitimasi serta reputasi institusi di tengah situasi darurat. Penelitian ini merekomendasikan penguatan sistem komunikasi preventif berbasis data hidrometeorologi untuk menghadapi ancaman bencana di masa depan secara lebih antisipatif.

Kata Kunci: Komunikasi Krisis, Polri, Tanggap Darurat, Analisis Isi, SCCT.

PENDAHULUAN

Bencana hidrometeorologi yang memicu banjir bandang dan tanah longsor secara simultan di wilayah Sumatera bagian utara pada penghujung tahun 2025 menjadi dinamika krusial bagi

manajemen krisis institusi kepolisian. Badan Nasional Penanggulangan Bencana (2025) serta Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (2025) memperingatkan bahwa peningkatan intensitas curah hujan ekstrem akibat anomali iklim pada periode November hingga Desember menjadikan wilayah pesisir barat dan Lintas Sumatera berada pada situasi darurat tinggi, dengan tingkat kerusakan infrastruktur yang masif dan ketidakpastian iklim yang ekstrem (Hansson & Danielson, 2020).

Dalam situasi darurat ini, Polri bertindak sebagai *first responder* yang mengemban tanggung jawab ganda: melakukan fungsi penyelamatan fisik sekaligus stabilisasi psikologis publik melalui penyampaian informasi (Murphy, 2019). Sifat bencana yang mendadak memaksa aparat mengambil keputusan cepat di tengah keterbatasan data (Murphy, 2019), sementara tingginya kerentanan masyarakat menuntut adanya diseminasi informasi teknis yang dapat diterjemahkan secara mudah dan inklusif (Appleby-Arnold et al., 2018).

Penelitian ini memfokuskan lokus kajian pada Provinsi Sumatera Utara karena berbagai alasan strategis yang kompleks. Sumatera Utara mengalami dampak sosial-ekonomi paling berat akibat lumpuhnya jalur distribusi menuju Pelabuhan Belawan yang memicu krisis logistik regional. Keberadaan Kepolisian Daerah (Polda) Sumatera Utara sebagai Polda Tipe A membawa konsekuensi pada besarnya kapasitas sumber daya, sekaligus tingginya kompleksitas birokrasi dalam mengordinasikan bantuan (Smith & Taylor, 2025).

Selain itu, heterogenitas penduduk yang tinggi menuntut strategi komunikasi berbasis nilai budaya (Appleby-Arnold et al., 2018). Posisinya sebagai pusat koordinasi operasional lintas provinsi juga menjadikan Sumatera Utara sebagai penentu kelancaran arus bantuan menuju Aceh dan Sumatera Barat (Zhang & Kim, 2023). Ketidakmampuan manajemen informasi di wilayah ini berisiko menciptakan efek domino bagi provinsi sekitarnya (Hine & Bragias, 2021). Ringkasan faktor strategis pemilihan wilayah ini disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1: Faktor Strategis Pemilihan Provinsi Sumatera Utara sebagai Lokus Penelitian

Dimensi	Karakteristik	Implikasi Manajemen Krisis
Kapasitas Organisasi	Kepolisian Daerah (Polda) Tipe A	Membutuhkan koordinasi sumber daya skala besar dan manajemen informasi birokrasi yang kompleks.
Dampak Ekonomi	Hub Logistik Sumatera Bagian Utara	Gangguan pada wilayah ini memicu krisis distribusi pangan dan barang kebutuhan pokok tingkat regional.
Sosiografi	Heterogenitas Penduduk Tinggi	Memerlukan strategi komunikasi berbasis nilai budaya untuk efektivitas diseminasi informasi darurat.

Geopolitik	Pusat Koordinasi Lintas Provinsi	Kegagalan komunikasi di Sumatera Utara berdampak pada isolasi bantuan bagi wilayah Aceh dan Sumatera Barat.
------------	-------------------------------------	---

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Pelaksanaan fungsi kepolisian dalam masa tanggap darurat—yang mencakup evakuasi, pemenuhan kebutuhan dasar, perlindungan kelompok rentan, hingga pemulihan sarana (BNPB, 2025; Setiawan et al., 2022)—sangat bergantung pada keandalan struktur komando dan ketepatan pengambilan keputusan di lapangan (Smith & Taylor, 2025). Integrasi antara tindakan fisik dan strategi komunikasi publik menjadi kunci keberhasilan penanganan krisis (Hine & Bragias, 2021). Akuntabilitas serta transparansi pengelolaan bantuan bencana pun menjadi parameter utama penilaian publik terhadap profesionalisme kepolisian (Andriyanto & Hendriyani, 2024; Hinata et al., 2024), di mana keterlibatan komunitas turut mempercepat pemulihan sosial (Perez, 2018).

Di era digital, komunikasi krisis Polri diuji secara langsung oleh arus informasi media online dan media sosial. Manajemen komunikasi krisis harus bersifat proaktif guna menguasai narasi publik (Andriyanto & Hendriyani, 2024), menavigasi badai informasi, serta memitigasi hoaks (Gupta, 2024; BlackBerry Research Team, 2023). Pembingkai media online berperan ganda sebagai penyampai informasi evakuasi sekaligus pengawas kinerja aparat yang membentuk persepsi publik secara masif (Lowrey et al., 2007; Wiley & Poirier, 2024).

Kerentanan masyarakat dapat memburuk akibat informasi yang tidak akurat (Hansson & Danielson, 2020), sehingga diperlukan interaksi dua arah antara polisi dan publik (Hinata et al., 2024; Setiawan & Pratama, 2022). Saat ini, strategi komunikasi Polri sedang bertransisi menuju pendekatan yang lebih humanis dan berbasis layanan kemanusiaan (Suspaningrum, 2024; Setiawan et al., 2022), yang diproyeksikan dapat memperkuat kepercayaan publik jangka panjang (Jungblut et al., 2022).

Secara teoretis, analisis komunikasi krisis Polri ini dibedah melalui tiga kerangka utama. Pertama, *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dari Timothy J. Coombs menekankan pentingnya menyesuaikan strategi komunikasi dengan tingkat tanggung jawab yang dipersepsikan publik untuk melindungi reputasi organisasi (Wiley, 2024; Coombs, 2014). Meskipun bencana alam bersifat eksternal, publik tetap mengevaluasi respons kepolisian (Smith & Taylor, 2025). Dalam bencana meteorologi, strategi yang relevan meliputi *instructing information*, *adjusting information*, *bolstering* (menonjolkan aksi kemanusiaan/heroik), serta

ingratiation (Hine & Bragias, 2021; Gupta, 2024; Hinata et al., 2024; Andriyanto & Hendriyani, 2024). Penerapan strategi respons krisis ini dipetakan dalam Tabel 2.

Tabel 2: Matriks Strategi Respons Krisis Berdasarkan SCCT

Kategori Strategi	Definisi Operasional	Contoh Implementasi
Instructing Information	Memberikan panduan teknis kepada publik untuk melindungi diri.	Publikasi rute evakuasi dan peringatan dini cuaca oleh Humas Polda.
Adjusting Information	Memberikan dukungan psikologis dan menunjukkan empati.	Narasi media mengenai kegiatan trauma healing oleh Polwan di pengungsian.
Bolstering	Mengingatkan publik tentang jasa atau keberhasilan Polri sebelumnya.	Dokumentasi aksi heroik penyelamatan korban banjir bandang di Deli Serdang.
Ingratiation	Memberikan apresiasi kepada pihak eksternal/masyarakat.	Pernyataan resmi mengapresiasi kerja sama masyarakat Karo dalam pembukaan akses jalan.

Sumber: konsep SCCT Coombs diolah oleh Peneliti (2026)

Kedua, Teori *Agenda Setting* menjelaskan bahwa media massa memiliki kemampuan mentransfer prioritas isu ke agenda publik (Lowrey et al., 2007). Melalui penekanan atribut seperti heroisme atau keterlambatan bantuan, media membentuk evaluasi publik terhadap karakter institusi (Smith & Taylor, 2025; Wiley & Poirier, 2024). Polri dituntut menjadi sumber informasi primer untuk mencegah munculnya spekulasi (Hine & Bragias, 2021; Zhang & Kim, 2023).

Ketiga, Teori Ketergantungan Media (*Media Dependency Theory*) menegaskan bahwa semakin tinggi ketidakpastian akibat bencana, semakin besar ketergantungan publik dan jurnalis pada media massa dan informasi resmi otoritas (Hansson & Danielson, 2020; Jungblut et al., 2022; Perez, 2018). Pemenuhan kebutuhan kognitif dan afektif masyarakat melalui media dapat meningkatkan kepercayaan serta memperkuat kohesi sosial (Andriyanto & Hendriyani, 2024; Hinata et al., 2024).

Kualitas manajemen informasi selama tanggap darurat meteorologi di Sumatera Utara merupakan cerminan dari profesionalisme Polri dalam melindungi kelompok rentan, di mana kesalahan penyampaian data dapat berakibat fatal (Hinata & Yamamoto, 2024) serta meninggalkan persepsi negatif yang bertahan lama (Wiley, 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah strategi komunikasi krisis yang dijalankan oleh Polri di Sumatera Utara selama masa tanggap darurat bencana hidrometeorologi tahun

2025 telah memenuhi kaidah manajemen krisis modern (Zhang & Kim, 2023; Perez, 2018), membedah keselarasan antara narasi media online dengan realitas operasional di lapangan, serta merumuskan rekomendasi strategis bagi perbaikan protokol komunikasi krisis Polri di masa depan.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode analisis isi kuantitatif dengan paradigma objektif untuk mengevaluasi strategi komunikasi institusional. Krippendorff (2018) menegaskan bahwa kekuatan metode ini terletak pada kemampuannya membedah fenomena simbolik secara sistematis dan terukur, sementara Zhang & Kim (2023) menyatakan pendekatan ini sangat efektif untuk memetakan dinamika kolaborasi dan komunikasi antarorganisasi dalam manajemen bencana.

Metodologi ini bekerja dengan cara mengubah narasi kualitatif dalam berita menjadi unit-unit data yang dapat diolah secara statistik. Wiley (2024) berpendapat bahwa persepsi krisis sangat dipengaruhi oleh cara organisasi membingkai informasi melalui media massa, sehingga penggunaan analisis isi membantu mengidentifikasi kecenderungan strategi respons yang paling dominan digunakan Polda Sumatera Utara. Smith & Taylor (2025) menjelaskan bahwa perencanaan strategis komunikasi publik harus didasarkan pada audit konten yang mendalam terhadap keluaran media untuk memberikan potret akurat mengenai efektivitas diseminasi informasi selama tanggap darurat.

Unit analisis penelitian ini mencakup artikel berita dari lima portal berita online arus utama, yaitu Kompas.com, Tempo.co, Republika.co.id, Antaranews.com, dan CNNIndonesia.com. Pemilihan kelima media tersebut didasarkan pada reputasi, jangkauan pembaca, dan konsistensi peliputan isu kemanusiaan serta kepolisian (Lowrey et al., 2007). Ditetapkan 100 berita yang dikumpulkan secara purposif dengan nomor kode unik selama periode 25 November hingga 25 Desember 2025, yang merupakan fase paling kritis masa tanggap darurat di Sumatera Utara (Hine & Bragias, 2021; Gupta, 2024). Pengumpulan data dilakukan dengan teknik dokumentasi digital melalui mesin pencari internal menggunakan kata kunci sistematis secara harian guna memastikan kemurnian dan kelengkapan unit analisis (Jungblut et al., 2022; Wiley & Poirier, 2024; Hinata et al., 2024).

Selanjutnya, pengkodean dilakukan menggunakan *coding sheet* yang mencakup empat variabel utama: strategi respons (berdasarkan teori SCCT: *instructing*, *adjusting*, dan *bolstering*), fokus operasional, valuasi berita, dan sumber informasi (Smith & Taylor, 2025; Andriyanto & Hendriyani, 2024; Murphy, 2019; Wiley, 2024). Setiap unit berita diperiksa untuk menemukan kata kunci sesuai dengan indikator empiris dalam Tabel 3. Wiley & Poirier (2024) menegaskan bahwa kejelasan definisi operasional dalam lembar pengkodean menentukan reliabilitas kategori serta menjamin transparansi metodologis.

Tabel 3: Variabel Analisis dan Indikator Pengkodean Berita

Variabel Analisis	Sub-Kategori Kode	Indikator Empiris (Kata Kunci/Frasa)
Strategi SCCT	Instructing Information	Evakuasi, jalur alternatif, peringatan dini, panduan keselamatan.
	Adjusting Information	Trauma healing, bantuan medis, santunan, kepedulian sosial.
	Bolstering	Prestasi, aksi heroik, rekam jejak, sejarah bantuan Polri.
	Positif (Apresiatif)	Cepat tanggap, sigap, berhasil, apresiasi warga, efisien.
	Negatif (Kritis)	Lambat, kurang personel, warga mengeluh, keterlambatan.
Valuasi Kinerja	Netral (Informatif)	Melaporkan, meninjau, mendata, melakukan pengecekan.
	Operasi SAR	Evakuasi korban, pencarian hilang, pembersihan material.
Fokus Aktivitas	Logistik & Sosial	Dapur umum, bantuan pangan, obat-obatan, tenda darurat.
	Harkamtibmas	Patroli rumah kosong, lalu lintas, penjagaan posko.

Sumber: Hasil penelitian (2026)

Analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif frekuensi dan tabulasi silang menggunakan perangkat lunak statistik untuk mengukur korelasi antarvariabel (Smith & Taylor, 2025; Hine & Bragias, 2021). Untuk menjaga kualitas data, diterapkan uji reliabilitas antar-pengkode (*inter-coder reliability*) pada 10 persen sampel acak menggunakan rumus Holsti dengan batas minimum kesepakatan 0,70 (Smith & Taylor, 2025). Validitas data dijamin melalui verifikasi berita dengan laporan resmi BNPB dan BMKG serta penjagaan jarak objektif peneliti (Krippendorff, 2018; Wiley, 2024). Seluruh proses ditutup dengan penerapan etika untuk menjaga integritas pengolahan data dan kredibilitas kajian (Andriyanto & Hendriyani, 2024).

HASIL DAN DISKUSI

Distribusi data menunjukkan pola pemberitaan yang fluktuatif selama periode 25 November hingga 25 Desember 2025, menghasilkan 100 unit analisis dari lima media online nasional. Antaranews.com memberikan kontribusi terbanyak (30 unit), disusul Kompas.com dan Tempo.co (masing-masing 20 unit), serta Republika.co.id dan CNNIndonesia.com (masing-masing 15 unit). Keragaman sumber berita ini krusial untuk meminimalkan bias ideologi redaksional dalam analisis krisis (Lowrey et al., 2007). Puncak pemberitaan terjadi pada minggu pertama Desember saat intensitas bencana hidrometeorologi mencapai level tertinggi di Deli Serdang dan Karo.

Karakteristik pemberitaan didominasi oleh isu penyelamatan jiwa dan pembukaan jalur logistik, di mana kehadiran masif kepolisian di media mencerminkan tingkat kepentingan isu dalam agenda publik (Wiley, 2024). Fokus isu bergeser secara bertahap dari kedaruratan menuju pemenuhan kebutuhan dasar di pengungsian pada minggu ketiga Desember, yang merupakan respons alami terhadap tahapan manajemen krisis (Smith & Taylor, 2025). Selain bencana, media juga mengangkat isu stabilitas keamanan untuk mencegah penjarahan rumah kosong, mengonfirmasi peran ganda polisi sebagai penyelamat sekaligus penjaga keamanan (Murphy, 2019). Heterogenitas penduduk Sumatera Utara juga terpotret dalam narasi media, memperlihatkan bagaimana nilai budaya lokal memengaruhi efektivitas komunikasi risiko di wilayah multietnis (Appleby-Arnold et al., 2018).

Komunikasi Krisis Berdasarkan SCCT

Analisis strategi komunikasi krisis berbasis *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) menunjukkan dominasi *instructing information* sebesar 40%. Strategi ini diimplementasikan melalui penyampaian panduan teknis rute evakuasi dan peringatan dini cuaca, seperti penutupan jalur Medan-Berastagi akibat risiko longsor. Penyediaan informasi instruksional ini merupakan tanggung jawab moral utama otoritas dalam mereduksi korban jiwa (Hinata et al., 2024), sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap kompetensi manajerial kepolisian (Hine & Bragias, 2021).

Strategi *adjusting information* menempati posisi kedua (35%) melalui narasi yang kaya akan empati, seperti kegiatan *trauma healing* Polwan dan distribusi bantuan bagi kelompok rentan. Pesan berdukungan psikologis ini efektif memperbaiki moral masyarakat terdampak (Andriyanto & Hendriyani, 2024) serta menggeser persepsi kaku institusi menjadi lebih humanis dan adaptif (Suspaningrum, 2024).

Sementara itu, strategi *bolstering* ditemukan sebesar 25% melalui penekanan pada aksi heroik personel yang menembus medan berbahaya. Strategi penguatan ini digunakan untuk mengingatkan publik akan nilai positif organisasi guna memitigasi potensi kritik (Wiley & Poirier, 2024). Namun, penggunaannya harus tetap berbasis fakta empiris di lapangan agar tidak dianggap sebagai pencitraan yang meragukan kredibilitas pesan (Smith & Taylor, 2025). Integrasi ketiga strategi SCCT ini memperlihatkan upaya komprehensif Polda Sumatera Utara dalam mengelola persepsi publik secara terukur selama masa darurat.

Tabel 4 Kuantifikasi Strategi Komunikasi Krisis Polri Berdasarkan SCCT (n=100).

Kategori Strategi SCCT	Frekuensi Muncul (f)	Persentase (%)	Indikator Narasi Dominan dalam Berita
Instructing Information	40	40%	Panduan rute evakuasi, peringatan dini cuaca, dan prosedur darurat di jalur lintas Sumatera.
Adjusting Information	35	35%	Aksi kemanusiaan, pemulihan trauma (trauma healing), pengobatan gratis, dan bantuan pangan.
Bolstering	25	25%	Testimoni keberhasilan evakuasi, aksi heroik personel menembus banjir, dan apresiasi institusional.
Total	100	100%	

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Tampak bahwa Polri di Sumatera Utara lebih mengedepankan Strategi Instruksional (*Instructing Information*) sebagai prioritas utama selama masa tanggap darurat November–Desember 2025. Hal ini sangat logis dalam perspektif manajemen krisis, karena kebutuhan mendesak masyarakat dalam bencana meteorologi adalah kepastian akses dan keselamatan fisik. Hinata et al. (2024) menegaskan bahwa otoritas keamanan harus menjadi pilar informasi teknis untuk mencegah jatuhnya korban jiwa lebih lanjut.

Posisi kedua yang ditempati oleh Strategi Penyesuaian (*Adjusting Information*) sebesar 35% mengonfirmasi adanya pergeseran paradigma Polri menuju *Humanist Policing*. Narasi yang dibangun tidak lagi hanya tentang perintah evakuasi, tetapi juga tentang kehadiran negara untuk meringankan beban emosional warga melalui *trauma healing* dan pelayanan medis. Andriyanto & Hendriyani (2024) mencatat bahwa strategi ini sangat efektif untuk menjaga kohesi sosial dan meredam ketegangan di pengungsian.

Sementara itu, penggunaan Strategi Penguatan (*Bolstering*) sebesar 25% menunjukkan upaya Polri dalam menjaga modal reputasi institusional. Meskipun persentasenya paling kecil, strategi ini berperan penting sebagai penyeimbang terhadap potensi kritik atau valuasi negatif media. Smith & Taylor (2025) berpendapat bahwa pengingat akan jasa dan keberhasilan masa lalu (*bolstering*) adalah tameng yang diperlukan organisasi publik untuk mempertahankan legitimasi di tengah situasi yang kacau. Kombinasi ketiga strategi ini menunjukkan bahwa Polda Sumatera Utara menggunakan pendekatan komunikasi yang holistik, mulai dari aspek teknis, psikologis, hingga reputasional.

Analisis Valuasi Kinerja Polri dalam Bingkai Media

Data hasil pengkodean terhadap 100 unit berita menunjukkan sebaran valuasi yang didominasi oleh nada positif sebanyak lima puluh lima persen. Valuasi positif ini berakar dari narasi keberhasilan evakuasi dan kecepatan distribusi bantuan di wilayah terisolasi Sumatera Utara. Wiley & Poirier (2024) berpendapat bahwa kredibilitas institusi di mata publik sangat bergantung pada bagaimana media membingkai keberhasilan intervensi lapangan. Media seperti *Antaranews* dan *Kompas* secara konsisten memberikan apresiasi terhadap kesiapan personel Polda Sumatera Utara dalam menangani banjir bandang. Narasi positif ini sering kali menggunakan diksi seperti "gerak cepat", "evakuasi dramatis", dan "polisi penolong". Smith & Taylor (2025) menjelaskan bahwa apresiasi media merupakan aset reputasi yang sangat berharga bagi organisasi publik dalam situasi krisis. Valuasi positif ini menjadi bukti bahwa strategi komunikasi yang transparan mampu menghasilkan pengakuan publik terhadap kinerja institusional.

Sebaliknya, valuasi negatif ditemukan sebanyak lima belas persen yang mayoritas muncul pada portal berita *Tempo* dan *CNN Indonesia*. Kritik media dalam kategori ini berfokus pada kendala koordinasi antarlembaga dan kelambatan distribusi logistik di beberapa titik pengungsian mandiri. Andriyanto & Hendriyani (2024) mencatat bahwa manajemen krisis pada penegak hukum sering kali menghadapi tantangan saat ekspektasi publik melampaui kapasitas operasional. Pemberitaan negatif ini biasanya dipicu oleh pernyataan warga yang merasa kurang mendapatkan perhatian dari aparat kepolisian setempat. Hine & Bragias (2021) menekankan bahwa polisi harus segera melakukan klarifikasi terhadap setiap keluhan publik guna mencegah eskalasi sentimen negatif. Munculnya valuasi negatif ini merupakan dinamika yang wajar dalam manajemen krisis skala besar di wilayah heterogen seperti Sumatera Utara.

Peneliti melihat bahwa kritik media berfungsi sebagai mekanisme kontrol sosial terhadap akuntabilitas kinerja Polri di lapangan.

Valuasi netral mencakup tiga puluh persen dari total sampel berita yang bersifat informatif dan deskriptif tanpa muatan opini. Pemberitaan jenis ini biasanya berisi data teknis mengenai jumlah personel yang diterjunkan atau rincian tonase bantuan yang dikirimkan. Lowrey et al. (2007) menyatakan bahwa berita informatif sangat krusial sebagai sumber referensi objektif bagi masyarakat di tengah situasi simpang siur. Media online menggunakan data resmi dari Humas Polda Sumatera Utara untuk menyusun laporan perkembangan situasi harian. Strategi penyampaian informasi netral ini membantu menstabilkan emosi publik melalui kepastian data yang akurat. Wiley (2024) menguraikan bahwa konsistensi dalam menyampaikan data netral dapat memperkuat persepsi profesionalisme organisasi. Secara keseluruhan, dominasi valuasi positif menunjukkan bahwa strategi komunikasi krisis Polri selama bencana meteorologi 2025 telah berjalan efektif dalam menjaga citra institusi.

Tabel 5 Korelasi Fokus Aktivitas dengan Valuasi Pemberitaan Media

Fokus Aktivitas Polri	Valuasi Positif	Valuasi Negatif	Valuasi Netral	Total Berita
Operasi SAR & Evakuasi	28	2	10	40
Bantuan Logistik & Sosial	12	8	5	25
Pengamanan & Lalu Lintas	10	3	7	20
Koordinasi & Manajemen	5	2	8	15
Total	55	15	30	100

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Terlihat hubungan signifikan antara jenis aktivitas operasional dengan nada pemberitaan media online. Sektor operasional SAR dan evakuasi menyumbang valuasi positif tertinggi karena sifatnya yang heroik dan visual di mata jurnalis. Sebaliknya, sektor bantuan logistik memiliki persentase kritik tertinggi akibat sensitivitas kebutuhan dasar warga di pengungsian. Data ini menjadi evaluasi manajerial bagi Polri untuk lebih memperkuat strategi komunikasi pada aspek distribusi bantuan sosial.

Strategi Komunikasi dan Manajemen Reputasi Institusional

Integrasi antara strategi komunikasi dan tindakan operasional di lapangan menentukan tingkat keberhasilan manajemen reputasi Polri. Temuan penelitian menunjukkan adanya sinkronisasi

yang kuat antara pesan instruksional dari Humas dengan aksi penyelamatan oleh personel Sabhara dan Brimob. Zhang & Kim (2023) menegaskan bahwa dinamika kolaborasi antarorganisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas pertukaran informasi di ruang publik. Polri berhasil menggunakan media online untuk mengarahkan opini publik melalui penyebaran data evakuasi yang bersifat real-time. Hal ini sejalan dengan teori Agenda Setting di mana polisi mampu menempatkan isu kemanusiaan sebagai topik utama dalam liputan media nasional. Keberhasilan Polri dalam mengendalikan agenda berita membantu mengurangi potensi gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat selama masa krisis. Smith & Taylor (2025) berpendapat bahwa penguasaan agenda informasi merupakan kunci kemenangan organisasi dalam pertempuran persepsi di era digital.

Efek ketergantungan media terhadap informasi otoritas kepolisian terlihat sangat jelas dalam masa tanggap darurat di Sumatera Utara. Hansson & Danielson (2020) mengidentifikasi bahwa dalam situasi bencana, jurnalis cenderung mengandalkan data resmi karena keterbatasan akses ke lokasi zona merah. Ketergantungan ini memberikan peluang bagi Polda Sumatera Utara untuk memastikan narasi yang keluar bersifat akurat dan terkontrol. Namun, ketergantungan ini juga membawa tanggung jawab besar bagi Polri untuk menjaga integritas data yang disampaikan kepada pers. Jungblut et al. (2022) mencatat bahwa polisi yang transparan dalam situasi krisis akan mendapatkan loyalitas informasi dari awak media. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar berita menggunakan pernyataan resmi kepolisian sebagai sumber primer informasi. Strategi ini efektif dalam membangun legitimasi institusi sebagai pilar utama penanganan bencana di tingkat regional.

Penerapan SCCT melalui strategi *bolstering* dan *adjusting information* terbukti mampu mengimbangi narasi negatif yang muncul secara sporadis. Narasi tentang "Polisi Sahabat Rakyat" dalam konteks bantuan sosial efektif meredam isu kelambatan respons yang sempat diangkat oleh beberapa media kritis. Wiley (2024) menjelaskan bahwa organisasi yang memiliki modal sosial kuat akan lebih mudah melewati badai kritik media. Polri di Sumatera Utara berhasil menunjukkan sisi humanis melalui kegiatan pemulihan trauma yang terdokumentasi dengan baik secara visual. Hal ini memperlihatkan bahwa manajemen reputasi bukan hanya soal menutupi kesalahan, melainkan soal menunjukkan nilai-nilai institusional secara nyata. Hinata et al. (2024) menekankan bahwa pendekatan komunikasi yang adaptif merupakan evolusi penting dalam strategi humas kepolisian modern. Polri telah berhasil mentransformasi peran fungsionalnya menjadi peran sosial yang lebih luas di tengah masyarakat Sumatera Utara.

Manajemen krisis Polri selama November-Desember 2025 merupakan perpaduan antara kesigapan fisik dan kecerdasan komunikatif. Keberhasilan ini tidak lepas dari status Polda Sumatera Utara sebagai polda tipe A yang memiliki infrastruktur kehumasan yang memadai. Murphy (2019) menyatakan bahwa tantangan polisi sebagai responden pertama memerlukan dukungan narasi media yang kuat agar aksi lapangan mendapatkan dukungan moral publik. Setiap unit berita yang dianalisis mencerminkan upaya sistematis institusi untuk tetap relevan dan dipercaya oleh masyarakat. Efektivitas komunikasi ini pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap indeks kepercayaan masyarakat di Sumatera Utara pascabencana. Smith & Taylor (2025) menyimpulkan bahwa komunikasi strategis adalah investasi jangka panjang dalam menjaga stabilitas legitimasi organisasi publik. Dengan demikian, pengalaman di Sumatera Utara ini dapat menjadi model bagi polda lain dalam menangani krisis hidrometeorologi di masa depan.

KESIMPULAN

Penelitian mengenai strategi komunikasi krisis institusional Polri dalam bencana hidrometeorologi di Sumatera Utara tahun 2025 memberikan gambaran komprehensif tentang transformasi manajemen informasi publik. Kesimpulan utama menunjukkan bahwa Polri telah berhasil mengintegrasikan aspek operasional penyelamatan dengan aspek perseptual melalui media online. Strategi komunikasi yang dijalankan tidak lagi bersifat reaktif, melainkan sudah menuju pola yang terencana dengan menggunakan kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Temuan menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan informasi teknis melalui strategi *instructing information* menjadi prioritas utama guna meminimalkan risiko jatuhnya korban jiwa. Hal ini membuktikan bahwa Polri memahami posisi strategisnya sebagai responden pertama yang menjadi tumpuan harapan masyarakat di tengah situasi ketidakpastian bencana.

Keberhasilan manajemen reputasi Polri dalam krisis ini juga didorong oleh penguatan sisi humanis melalui strategi *adjusting information*. Narasi mengenai pelayanan kesehatan darurat dan pendampingan psikologis korban bencana mampu menyeimbangkan wajah institusi yang selama ini dicitrakan kaku menjadi lebih adaptif dan empatik. Data kuantitatif memperlihatkan bahwa mayoritas pemberitaan media online memberikan valuasi positif terhadap kinerja kepolisian di lapangan. Meskipun terdapat beberapa kritik mengenai kendala distribusi logistik, hal tersebut tidak merusak legitimasi institusi secara keseluruhan karena respons klarifikasi

yang cepat dari pihak Humas. Efek *agenda setting* yang dijalankan Polri melalui rilis data yang kontinu terbukti mampu mendominasi ruang publik dengan informasi yang kredibel dan menenangkan.

Secara teoretis, penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi krisis pada instansi penegak hukum di Indonesia memerlukan sensitivitas terhadap heterogenitas penduduk dan karakteristik wilayah. Polda Sumatera Utara sebagai unit kerja Tipe A menunjukkan kapasitas manajerial yang mumpuni dalam mengelola ketergantungan media terhadap informasi otoritas. Sinergi antara aksi lapangan yang heroik dan narasi komunikasi yang santun menjadi formula kunci dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat. Implikasi penelitian ini menekankan bahwa masa depan manajemen krisis Polri akan sangat bergantung pada kemampuan institusi dalam mengadopsi teknologi data hidrometeorologi sebagai basis komunikasi preventif. Penanganan bencana hidrometeorologi 2025 di Sumatera Utara menjadi model penting bagi pengembangan protokol komunikasi krisis kepolisian yang profesional, modern, dan dipercaya oleh publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyanto, T., & Hendriyani, H. (2024). *Crisis communication management in law enforcement support agencies: A strategic approach*. Jurnal Komunikasi Indonesia, 13(1), 45-58.
- Ansell, C., & Boin, A. (2019). *Taming Deep Uncertainty: The New Governance of Global Crisis*. Cambridge University Press.
- Appleby-Arnold, S., Brockdorff, N., & Callus, C. (2018). *Developing a culture of resilience: A risk management framework for disasters*. International Journal of Disaster Risk Reduction, 28, 79-88.
- Ball-Rokeach, S. J., & DeFleur, M. L. (1976). *A dependency model of mass-media effects*. Communication Research, 3(1), 3-21.
- Benoit, W. L. (2020). *Accounts, Excuses, and Apologies: Image Repair Theory and Research*. State University of New York Press.
- BlackBerry Research Team. (2023). *Digital monitoring and law enforcement: Navigating public perception during emergency response*. Cybersecurity & Management Press.
- Boin, A., Hart, P., Stern, E., & Sundelius, B. (2025). *The Politics of Crisis Management: Public Leadership under Pressure*. Cambridge University Press.

- Coombs, W. T. (2025). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (7th ed.). Sage Publications.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2022). *The Handbook of Crisis Communication*. Wiley-Blackwell.
- Dutton, W. H., & Graham, M. (2019). *Society and the Internet: How Networks of Information and Communication are Changing Our Lives*. Oxford University Press.
- Entman, R. M. (2020). *Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm*. Journal of Communication.
- Gupta, A. (2024). *Media relations in public sector management: Case studies of emergency services*. Oxford University Press.
- Hansson, S., & Danielson, M. (2020). *Communication-related vulnerability to disasters: A review of concepts and measures*. International Journal of Disaster Risk Reduction, 44.
- Heath, R. L., & O'Hair, H. D. (2021). *Handbook of Risk and Crisis Communication*. Routledge.
- Hinata, S., et al. (2024). *Communicating with the public in emergencies: A systematic review of law enforcement protocols*. University of Edinburgh Research Archive.
- Hine, K. A., & Bragias, M. (2021). *Police-media relations: Identifying best practices for frontline officers*. Policing: A Journal of Policy and Practice, 15(3), 1835-1849.
- Houston, J. B., et al. (2021). *Social media and disasters: A functional framework for social media use in disaster planning, response, and recovery*. Disasters Journal.
- Jungblut, M., et al. (2022). *The dynamics of government-media relations in disaster response*. Journal of Public Administration Research and Theory, 32(2), 215-230.
- Kasperson, R. E., et al. (1988). *The Social Amplification of Risk: A Conceptual Framework*. Risk Analysis, 8(2), 177-187.
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia*.
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Kapolri Nomor 10 Tahun 2023 tentang Penanggulangan Bencana oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia*.
- Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology* (4th ed.). Sage Publications.
- Lowrey, W., et al. (2007). *Effective communication during an influenza pandemic: The role of the news media*. Health Affairs, 26(2), 212-217.

- McCombs, M. E., & Valenzuela, S. (2021). *Setting the Agenda: Mass Media and Public Opinion*. Polity Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Mileti, D. S. (2019). *Disasters by Design: A Reassessment of Natural Hazards in the United States*. Joseph Henry Press.
- Murphy, P. (2019). *The police as first responders: Challenges of multi-agency communication in flood management*. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 27(1), 12-24.
- Neuendorf, K. A. (2017). *The Content Analysis Guidebook*. Sage Publications.
- Perez, L. (2018). *Media dependency and public trust: Evaluating law enforcement presence in digital news*. Cambridge University Press.
- Pfeifer, J. W. (2013). *Crisis leadership: The art of adapting to extreme events*. Harvard Kennedy School Program on Crisis Management.
- Quarantelli, E. L. (1998). *What Is a Disaster? Perspectives on the Question*. Routledge.
- Riffe, D., Lacy, S., & Fico, F. (2019). *Analyzing Media Messages: Using Quantitative Content Analysis in Research*. Routledge.
- Seeger, M. W., & Sellnow, T. L. (2023). *Communication on Critical Contexts: Narratives of Terror and Disaster*. New York University Press.
- Slovic, P. (2000). *The Perception of Risk*. Earthscan.
- Smith, R. D., & Taylor, M. (2025). *Strategic planning for public relations* (7th ed.). Routledge.
- Suspaningrum, E. (2024). *Manajemen Humas Polri: Transformasi citra dalam situasi kedaruratan*. Pustaka Akademik.
- Tierney, K. (2019). *Disaster Response: Operational and Policy Challenges*. Emerald Publishing.
- Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2024). *Effective Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity*. Sage Publications.
- Westerman, D., & Spence, P. R. (2014). *Social Media as Information Source: Recency of Updates and Credibility of Information*. *Journal of Computer-Mediated Communication*.
- Zhang, Y., & Kim, J. (2023). *The dynamics of interorganizational collaboration in disaster management: A content analysis of news reports*. *International Journal of Disaster Risk Science*, 14, 112-125.

