

Polri dan Media: Transparansi, Opini Publik, dan Era Disinformasi

Oleh: Tim CSP – Center for Strategic Policing

Pendahuluan

Dalam era digital, kredibilitas institusi negara sangat ditentukan oleh bagaimana ia hadir di ruang informasi. Polri, sebagai salah satu lembaga yang paling dekat dengan kehidupan sehari-hari masyarakat, kini berada dalam sorotan media lebih intens daripada sebelumnya. Setiap operasi, penanganan kasus, bahkan perilaku individu anggotanya dapat seketika menjadi konsumsi publik melalui pemberitaan media arus utama maupun sebaran media sosial. Situasi ini menjadikan Polri bukan hanya aparat penegak hukum, melainkan juga aktor komunikasi publik yang berhadapan langsung dengan opini masyarakat.

Namun, hubungan antara Polri dan media tidak selalu harmonis. Pemberitaan yang cenderung negatif – misalnya terkait kasus kekerasan berlebihan, pungutan liar, atau dugaan pelanggaran HAM – sering kali menimbulkan krisis kepercayaan publik. Di sisi lain, upaya Polri untuk mengelola narasi publik kadang dianggap sebagai bentuk kontrol informasi

yang justru menimbulkan kecurigaan. Maraknya disinformasi dan hoaks di ruang digital semakin memperumit tantangan ini. Bahkan survei GoodStats 2025 menemukan bahwa hanya **34,4% responden** yang menyatakan percaya bahwa polisi adalah institusi yang bersih, profesional, dan mengayomi; sementara **40,9% merasa ragu-ragu**, dan **24,7% secara tegas menyatakan tidak percaya** (GoodStats, 2025).

Di tengah realitas tersebut, Polri pernah mendapat “lampu hijau” publik dalam sisi tertentu: survei Rumah Politik Indonesia (Agustus 2025) menunjukkan bahwa Polri meraih skor tertinggi di antara lembaga penegak hukum dalam kategori penanganan kejahatan siber dan kriminalitas baru, dengan 22,32 %. Namun capaian ini tetap menjadi ujian: sudahkah kepercayaan publik yang rapuh itu dilegitimasi melalui tindakan nyata? (TribrataNews, 2025; TarakanTV, 2025).

Dalam konteks ini, pertanyaan mendasar bukan lagi sekadar bagaimana Polri menegakkan hukum, tetapi bagaimana Polri menjaga transparansi, akuntabilitas, dan kredibilitasnya di tengah arus informasi yang serba cepat, penuh framing, dan sering kali manipulatif. Di sinilah transformasi Polri sebagai institusi modern diuji: mampukah ia menjadi sumber informasi yang akurat, transparan, dan terpercaya di era disinformasi?

Disinformasi dan Hoaks di Era Digital

Ledakan informasi di era digital membuka ruang demokratisasi komunikasi, tetapi sekaligus menciptakan arena baru bagi maraknya disinformasi dan hoaks. Polri menjadi salah satu institusi yang paling sering menjadi sasaran. Hoaks tentang kepolisian tidak hanya menyebar dalam bentuk teks berita palsu, tetapi juga melalui video yang dipotong secara sengaja, narasi manipulatif, hingga foto yang direkayasa. Polri kerap menjadi target karena perannya yang strategis sekaligus kontroversial dalam mengelola keamanan dan ketertiban masyarakat.

Data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) memperlihatkan betapa masifnya fenomena tersebut. Sejak Agustus 2018 hingga akhir 2023, Kominfo menemukan lebih dari **12.500 konten hoaks** yang tersebar di ruang digital Indonesia. Pada tahun 2019 saja, lembaga ini menerima lebih dari **430 ribu aduan konten negatif**, dengan sekitar **15 ribu di antaranya** berupa laporan hoaks. Kategori hoaks yang paling dominan menyangkut isu kesehatan, politik, dan pemerintahan, tiga ranah yang sering bersinggungan langsung dengan legitimasi negara dan aparatnya.

Dampak dari derasnya hoaks sangat nyata. Pertama, ia memicu **polarisasi sosial**, di mana masyarakat terbelah antara yang pro dan kontra terhadap institusi kepolisian. Kedua, hoaks menimbulkan **erosi kepercayaan publik**, karena setiap kebijakan dan tindakan Polri kerap dicurigai

sebagai bentuk rekayasa. Ketiga, pada tingkat lebih serius, hoaks berpotensi` menyebabkan **delegitimasi aparat**, di mana Polri dianggap tidak lagi layak dipercaya sebagai penjaga hukum dan keamanan. Kondisi ini berbahaya karena legitimasi adalah modal utama bagi aparat penegak hukum dalam menjalankan tugasnya.

Beberapa contoh konkret memperlihatkan dampak destruktif dari hoaks. Saat penanganan demonstrasi mahasiswa, misalnya, beredar video potongan yang menggambarkan aparat melakukan kekerasan, tanpa konteks bahwa video tersebut berasal dari peristiwa berbeda atau telah diedit. Dalam kasus lain, beredar isu bahwa polisi sengaja “menyembunyikan” kasus korupsi tertentu, padahal informasi tersebut tidak memiliki dasar hukum. Bahkan, pada isu narkoba, muncul hoaks bahwa aparat “bermain” dalam jaringan peredaran gelap, yang meski tidak terbukti, berhasil memengaruhi persepsi publik secara luas.

Fenomena ini menegaskan bahwa di era digital, tantangan Polri bukan hanya menghadapi pelaku kejahatan di dunia nyata, tetapi juga harus berhadapan dengan “perang informasi” di dunia maya.

Transparansi dan Kredibilitas Polri

Dalam era keterbukaan informasi, legitimasi sebuah institusi publik tidak hanya ditentukan oleh kinerjanya, tetapi juga oleh cara ia berkomunikasi dengan masyarakat. Polri, sebagai salah satu

institusi yang paling sering menjadi sorotan publik, membutuhkan strategi komunikasi yang proaktif dan transparan. Tanpa komunikasi publik yang terbuka, setiap kebijakan atau tindakan kepolisian berpotensi dipelintir oleh narasi lain, termasuk hoaks dan framing negatif yang berkembang di ruang digital.

Kerangka hukum sebenarnya sudah tersedia. **Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UUKIP)** memberikan dasar bagi setiap warga negara untuk memperoleh informasi yang benar dari lembaga negara, termasuk Polri. Di era media sosial, kebutuhan itu semakin mendesak. Akun resmi Polri di berbagai platform digital bukan hanya sarana sosialisasi kebijakan, tetapi juga kanal klarifikasi cepat untuk melawan disinformasi.

Sejumlah praktik baik sudah mulai terlihat. Misalnya, penggunaan **press release cepat** dan **konferensi pers terbuka** dalam merespons kasus besar, sehingga masyarakat tidak bergantung pada spekulasi media sosial. Penggunaan **body-worn camera** dalam operasi tertentu juga menjadi bukti visual yang memperkuat akuntabilitas aparat di lapangan, sekaligus menjadi instrumen pembelajaran bagi publik tentang prosedur kepolisian.

Namun, upaya transparansi ini masih menghadapi problem serius. Ada kalanya komunikasi publik Polri justru terjebak dalam praktik manipulasi narasi, atau apa yang sering disebut **spin doctoring**—mengarahkan opini publik tanpa membuka fakta secara utuh. Selain itu, **inkonsistensi informasi**

antara pernyataan pejabat di tingkat pusat dan daerah sering kali menimbulkan kebingungan, bahkan memperburuk krisis kepercayaan. Situasi ini menunjukkan bahwa transparansi bukan sekadar soal menyediakan informasi, melainkan soal membangun kredibilitas yang konsisten.

Salah satu contoh menonjol adalah **penanganan tragedi Kanjuruhan pada Oktober 2022**. Di hari-hari awal, Polri menyampaikan bahwa penggunaan gas air mata di stadion dilakukan sesuai prosedur. Namun, laporan investigasi independen, termasuk dari Tim Gabungan Independen Pencari Fakta (TGIPF), menemukan fakta sebaliknya: gas air mata ditembakkan ke arah tribun yang padat penonton, tidak sesuai standar FIFA, dan justru memicu kepanikan yang menewaskan 135 orang. Perbedaan narasi ini menimbulkan kesan bahwa Polri berusaha mengendalikan opini publik alih-alih membuka fakta secara transparan. Akibatnya, gelombang kritik dan hilangnya kepercayaan masyarakat tak terhindarkan, bahkan hingga ranah internasional.

Kejadian serupa juga tampak dalam **aksi massa 25 dan 28 Agustus 2025**. Dalam keterangan resmi, Polri menyebut bahwa penggunaan kekuatan dilakukan secara terukur untuk menjaga ketertiban. Namun, laporan dari Komnas HAM dan Komnas Perempuan menunjukkan adanya dugaan penggunaan gas air mata kadaluarsa, pemukulan, dan pengeroyokan, serta penahanan massal terhadap 951 orang peserta aksi. Perbedaan narasi antara laporan lembaga independen dengan rilis resmi Polri menimbulkan

kesan inkonsistensi, bahkan dugaan manipulasi informasi. Hal ini tidak hanya memperkuat persepsi represif, tetapi juga mengikis kredibilitas Polri di mata publik, khususnya generasi muda yang aktif memantau isu melalui media sosial.

Polri dan Media: Hubungan Simbiotik atau Konflikual

Hubungan antara Polri dan media massa memiliki dua wajah. Di satu sisi, media adalah mitra strategis untuk menyampaikan kinerja kepolisian, membangun legitimasi, sekaligus mengedukasi publik. Tanpa media, banyak keberhasilan Polri dalam pengungkapan kasus atau inovasi layanan publik tidak akan diketahui masyarakat luas. Media berfungsi sebagai kanal distribusi informasi sekaligus alat untuk memperkuat *public trust*.

Namun, di sisi lain, relasi ini kerap berubah menjadi konflik ketika media mengungkap sisi gelap Polri: kasus penyalahgunaan wewenang, kekerasan berlebihan, atau praktik koruptif. Tidak jarang Polri merespons dengan sikap defensif, bahkan menuding media telah melakukan *framing* negatif. Dalam beberapa kasus, wartawan di lapangan mengalami intimidasi atau pembatasan akses informasi saat meliput demonstrasi maupun peristiwa kriminal. Fenomena ini memperlihatkan tarik-menarik antara kebutuhan Polri menjaga citra institusi dengan

peran media sebagai pengawas independen dalam demokrasi.

Jika relasi ini hanya dibiarkan dalam pola transaksional—sekadar mengandalkan rilis pers resmi dan hubungan personal dengan jurnalis—maka yang terbentuk adalah komunikasi satu arah. Padahal, dalam era digital, publik menuntut transparansi yang lebih otentik, berbasis data, dan terbuka terhadap kritik. Dengan kata lain, hubungan Polri dan media tidak cukup sebatas simbiotik pragmatis, melainkan harus dibangun di atas fondasi saling menghormati peran: Polri sebagai institusi hukum yang akuntabel, media sebagai *watchdog* demokrasi.

Contoh nyata dari relasi konflik ini terlihat dalam liputan **aksi massa 25 dan 28 Agustus 2025**. Sejumlah jurnalis melaporkan mengalami intimidasi saat meliput unjuk rasa, mulai dari dibatasi aksesnya untuk mendokumentasikan bentrokan hingga mengalami kekerasan fisik ringan. Aliansi Jurnalis Independen (AJI) mengecam tindakan tersebut, menyebutnya sebagai pelanggaran terhadap kebebasan pers yang dijamin konstitusi. Disisi lain, Polri sempat membantah adanya praktik intimidasi, tetapi kemudian berjanji melakukan evaluasi prosedur pengamanan terhadap awak media di lapangan. Kasus ini menunjukkan tarik-menarik antara kepentingan Polri menjaga citra dan upaya media menegakkan fungsi kontrol.

Sebaliknya, relasi simbiotik juga bisa ditemukan, misalnya dalam liputan **pengungkapan kasus kejahatan siber pada 2024**, di mana Polri secara aktif bekerja sama dengan media untuk menyosialisasikan

modus penipuan online yang merugikan masyarakat. Informasi yang dipublikasikan media saat itu membantu meningkatkan kewaspadaan publik, sekaligus memperkuat citra Polri sebagai institusi yang responsif terhadap ancaman digital.

Dua contoh ini memperlihatkan bahwa hubungan Polri dan media bisa bergerak antara dua kutub: konflik dan kolaborasi. Tantangannya, bagaimana membangun komunikasi yang sehat, di mana kritik media tidak dianggap ancaman, melainkan bahan evaluasi, sementara pemberitaan positif tetap dilihat sebagai bagian dari transparansi, bukan sekadar pencitraan.

Strategi Polri Menghadapi Era Disinformasi

Fenomena disinformasi di Indonesia tidak sekadar persoalan informasi keliru, melainkan juga instrumen politik, ekonomi, bahkan kriminalitas digital. Polri sebagai institusi penegak hukum kerap menjadi sasaran serangan opini publik, baik berupa hoaks, framing negatif, maupun agitasi yang disebarkan secara sistematis. Karena itu, strategi menghadapi era disinformasi bukan sekadar teknis membantah berita bohong, tetapi bagian dari reformasi komunikasi publik dan penguatan legitimasi kelembagaan.

Pertama, Penguatan Humas Polri dengan Pendekatan Profesional dan Berbasis Data

Humas Polri bukan lagi sekadar “corong informasi” internal, tetapi harus berfungsi sebagai pusat data dan komunikasi publik. Profesionalisme humas berarti mampu:

- **Menyampaikan informasi resmi secara cepat, akurat, dan konsisten.** Di era digital, keterlambatan klarifikasi hanya memberi ruang hoaks untuk berkembang biak.
- **Membangun dashboard data yang terbuka.** Misalnya statistik kriminalitas, laporan kinerja, atau hasil penyelidikan yang sudah selesai. Dengan data terbuka, publik bisa melakukan verifikasi sendiri.
- **Melatih juru bicara dengan standar internasional.** Juru bicara Polri dituntut tidak hanya fasih bicara, tetapi juga memahami dinamika komunikasi krisis, psikologi publik, dan etika komunikasi digital.

Tanpa profesionalisasi humas, Polri akan selalu “mengejar isu”, bukan mengendalikan narasi.

Kedua, Kolaborasi dengan Media Independen, Platform Digital, dan Fact-Checker

Disinformasi di era digital menyebar melalui jaringan yang kompleks. Karena itu, Polri perlu membangun **jejaring strategis dengan para aktor independen**:

- **Media independen** berperan sebagai mitra verifikasi. Jika Polri merilis klarifikasi, media yang kredibel dapat menjadi penguat legitimasi informasi.
- **Platform digital** seperti Meta, Google, atau TikTok, punya sistem deteksi konten bermasalah. Kolaborasi resmi dapat mempercepat take down konten berbahaya yang mengandung ujaran kebencian atau hoaks.
- **Komunitas pemeriksa fakta** seperti MAFINDO, Cek Fakta, atau kolaborasi jurnalis, bisa diajak untuk memperkuat kampanye publik melawan hoaks. Dengan melibatkan pihak independen, Polri tidak akan dianggap sekadar “mengontrol narasi” atau “anti kritik”.

Model kolaborasi ini sudah banyak dipraktikkan di negara lain. Misalnya, **Kepolisian Finlandia** menjalin kerja sama dengan media nasional dan organisasi pemeriksa fakta untuk menangkal hoaks terkait isu imigrasi dan keamanan publik.

Ketiga, Pendidikan Literasi Digital bagi Masyarakat dan Anggota Polri

Disinformasi subur karena rendahnya literasi digital. Polri harus mengambil peran proaktif dalam pendidikan publik, dengan strategi ganda:

- **Masyarakat umum:** Polri dapat menggandeng sekolah, kampus, dan komunitas lokal untuk mengadakan program literasi digital. Kampanye bisa dikemas dengan bahasa populer,

memanfaatkan konten kreatif di TikTok, Instagram, atau YouTube agar menjangkau generasi muda.

- **Anggota Polri sendiri:** Aparat harus memahami dinamika informasi digital, mulai dari cara kerja algoritma media sosial hingga teknik verifikasi berita. Hal ini penting agar setiap anggota tidak mudah bereaksi emosional terhadap kritik atau terpancing provokasi.

Contoh baik bisa dilihat dari **Kepolisian Korea Selatan** yang rutin mengadakan pelatihan literasi digital internal, termasuk simulasi menghadapi serangan opini publik di media sosial.

Keempat, Crisis Communication Management saat Kasus Besar Mencuat

Kasus besar seperti dugaan pelanggaran etik, penyalahgunaan wewenang, atau peristiwa kekerasan yang melibatkan aparat sering menjadi titik rawan munculnya disinformasi. Dalam situasi semacam itu, Polri membutuhkan **manajemen komunikasi krisis** yang matang:

- **Transparansi terukur:** Polri harus segera memberikan keterangan resmi, menjelaskan langkah hukum yang sedang diambil, dan menyampaikan timeline penyelesaian kasus.
- **Pemetaan risiko komunikasi:** Isu krusial perlu diidentifikasi lebih awal agar tidak berkembang liar. Tim analisis media harus bisa membaca tren percakapan publik secara real-time.

- **Kehadiran figur otoritatif:** Pimpinan Polri perlu tampil langsung di publik dalam kasus besar untuk menunjukkan keseriusan, sekaligus memulihkan kepercayaan masyarakat.

Tanpa strategi komunikasi krisis, persepsi publik bisa dimonopoli oleh narasi liar, dan setiap langkah Polri akan tampak defensif.

Keempat strategi di atas jika dijalankan secara terpadu akan membantu Polri menghadapi gempuran disinformasi yang kian canggih. Disinformasi tidak bisa dibungkam dengan pendekatan represif semata, melainkan harus ditangani dengan **profesionalisme komunikasi, kolaborasi lintas sektor, pendidikan publik, dan manajemen krisis yang transparan.**

Penutup

Di era digital, media menjadi arena perebutan legitimasi dan kepercayaan publik. Polri tidak lagi hanya diukur dari kinerjanya di lapangan, tetapi juga dari **kemampuannya mengelola narasi, transparansi, dan komunikasi publik.** Disinformasi dan hoaks telah membuktikan diri sebagai ancaman nyata yang dapat merusak reputasi, menimbulkan polarisasi, bahkan melemahkan otoritas hukum.

Untuk menjawab tantangan tersebut, Polri harus meninggalkan pola lama yang defensif dan sporadis, lalu bertransformasi menjadi institusi yang **proaktif, terbuka, dan kolaboratif.** Humas yang profesional berbasis data, sinergi dengan media independen dan

platform digital, pendidikan literasi digital, serta komunikasi krisis yang transparan adalah empat pilar utama dalam menghadapi era disinformasi.

Lebih jauh, reformasi komunikasi publik ini bukan sekadar strategi teknis, melainkan bagian dari **perjalanan Polri menuju institusi demokratis**. Kepolisian yang kredibel adalah kepolisian yang mampu meyakinkan publik bahwa ia bekerja untuk masyarakat, bukan untuk kekuasaan. Dengan demikian, kepercayaan publik dapat dipulihkan, legitimasi hukum terjaga, dan Polri benar-benar hadir sebagai **civilian police** yang menjadi pelindung, pengayom, sekaligus mitra rakyat di tengah arus deras informasi digital.[]