

**RESTORASI CITRA ORGANISASI KEPOLISIAN  
REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1 Ilmu  
Administrasi Publik**



**Oleh:**

**PUTRI UZDAH WULANDARI**

**NIM. 07011281924256**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**MEI 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**RESTORASI CITRA ORGANISASI KEPOLISIAN  
REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

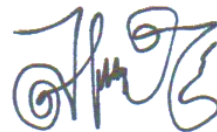
**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat  
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

**PUTRI UZDAH WULANDARI  
07011281924256**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 14 Maret 2023**

**Pembimbing Skripsi**



**Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA**  
NIP. 199310072019031012

---

Mengetahui,  
Ketua Jurusan



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**"RESTORASI CITRA ORGANISASI KEPOLISIAN REPUBLIK  
INDONESIA TAHUN 2022"**

SKRIPSI

Oleh :

**PUTRI UZDAH WULANDARI**  
NIM. 07011281924256

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 21 Maret 2023

Pembimbing :

1. Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA  
NIP. 199310072019031012

Tanda Tangan



Penguji :

1. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001
2. Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si  
NIP. 199508142019032020

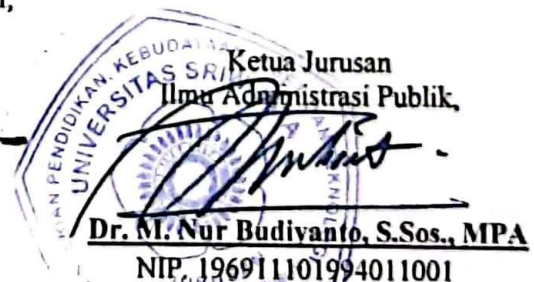
Tanda Tangan



Mengetahui,



Dekan FISIP UNSRI,  
**Prof. Dr. Alfitri, M.Si**  
NIP. 196601221990031004



Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,  
**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Uzdah Wulandari  
NIM : 07011281924256  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Restorasi Citra Organisasi Kepolisian Tahun 2022” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan  
Indralaya, 14 Maret 2023



Putri Uzdah Wulandari  
NIM. 07011281924256

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*Just do the next right thing;*  
(Lakukan yang dianggap benar)

*All is found;*  
(Semua akan ditemukan)

Bersungguh-sungguhlah dalam kebaikan jangan lalai dengan hal sia-sia;

Bangunlah dari rasa kantukmu sebelum engkau merasakan kesedihan.

### PERSEMBAHAN

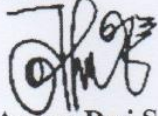
Skripsi ini saya persembahkan kepada: Allah SWT, keempat orang tua saya, kakak, adik, keluarga besar, seluruh dosen dan pegawai FISIP UNSRI, diri sendiri, dan teman se-angkatan.

## ABSTRACT

The current research is aimed to examine the image restoration process of police institutions due to deviant behaviour by several police officers and attract public attention. This study concentrates on the restoration process via social media Instagram police (@divisihumaspolri) and the actions of completing the investigation of two cases named: the planned killing of Brigadier Josua by Ferdy Sambo's team and the Narcotics abuse by Teddy Minahasa and his team. This research uses a descriptive quantitative-single case study with visual and thematic analysis. Also, the data will be interpreted using the image restoration theory by Benoit as a form of action police when undergoing crises. By conducting, scaper data from Instagram, totalling 1826 from Juli until December 2022, this study found that reducing attacks was the most dominant image restoration action taken out by the police via social media. At the same time, corrective action was the most prevalent when the police provided information about the case investigation process.

**Keywords :** image restoration theory, police, image organization, planned killing, narcotics abuse

Advisor



**Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA**

NIP. 199310072019031012

Indralaya, 15 March 2023

Head of Public Administration Department  
Faculty of Social and Political Science, Sriwijaya University



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

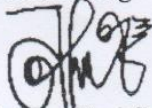
NIP. 19691110199411001

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji proses restorasi citra lembaga kepolisian akibat terjadinya kondisi krisis yang disebabkan perilaku menyimpang dari beberapa aparat kepolisian yang menyita perhatian publik. Secara khusus, studi ini berfokus pada proses restorasi citra melalui media sosial instagram kepolisian (@divisihumaspolri) dan tindakan menuntaskan penyidikan dua kasus yang bernama: pembunuhan berencana dengan korban Brigadir Josua oleh rombongan Ferdj Sambo dan penyalahgunaan narkoba oleh Teddy Minahasa beserta rombongannya. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif dengan single case study berbasis visual dan tematik analisis. Selain itu, data tersebut akan diinterpretasikan menggunakan teori restorasi citra oleh Benoit sebagai bentuk tindakan polisi saat mengalami krisis. Dengan melakukan *scaper* data dari Instagram yang berjumlah 1826 dari Juli hingga Desember 2022, penelitian ini menemukan bahwa pengurangan serangan adalah tindakan pemulihan citra yang paling dominan dilakukan oleh polisi melalui media sosial. Temuan lain yaitu tindakan korektif adalah tindakan yang paling dominan dilakukan ketika polisi memberikan informasi tentang proses penyidikan kasus.

**Kata Kunci** : teori perbaikan citra, kepolisian, citra organisasi, pembunuhan berencana, penyalahgunaan narkoba

Pembimbing



**Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA**  
NIP. 199310072019031012

Indralaya, 15 Maret 2023  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 19694110199411001

FISIP

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Restorasi Citra Organisasi Kepolisian Republik Indonesia Tahun 2022”. Shalawat dan shalam tercurahkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang digunakan untuk menempuh pendidikan strata-1 (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis sangat menyadari banyaknya memperoleh bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak yang berkaitan dengan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

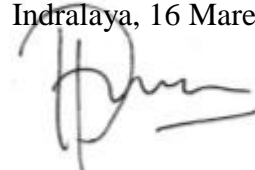
1. Allah SWT yang telah memberikan karunia dan berkah-Nya sehingga penulis dapat kuliah dengan baik dan selalu dilindungi dari segala macam situasi.
2. Keempat orang tua penulis yaitu bapak Tasili, ibu Nurleniswati, bapak H. Hasan Basri, dan ibu Hj. Hasanah yang sebagai orang tua tidak pernah lelah untuk memberikan dukungan dan doa baik bersifat moril ataupun materil.
3. Keenam saudara penulis yaitu Temu Yulihana, S.Keb., S.Tr.CH; Hendra Irawan, S.Kom; Brigadir Jefriadi; Bharada Putra Ardiansyah; Andi Anggara, S.E; Nadya Naisanafah Khairunnisa yang selalu memberikan kritik dan saran kepada penulis supaya tetap konsisten untuk mencapai tujuan.
4. Rektor Universitas Sriwijaya yaitu Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE., IPU., ASEAN., ENG.
5. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yaitu Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
6. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik yaitu bapak Dr. M. Nur Budianto, S.Sos., MPA
7. Sekretaris jurusan ilmu administrasi publik yaitu bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si
8. Dosen pembimbing skripsi yaitu bapak Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA yang telah sabar membimbing dan memberikan teori, materi, serta pengetahuan baru hingga skripsi ini terselesaikan.
9. Dosen pembimbing akademik yaitu ibu Annada Nasyaya, S.IP., M.Si yang selalu memberikan *support* baik dalam bersifat tentang akademik maupun non-akademik serta kesempatan berkembang menjadi manusia yang lebih baik lagi.
10. Ibu Dr. Nengyanti, M.Hum; Ibu Dr. Katriza Imania, M.Si; ibu Aulia Utami Putri., S.IP., M.Si; ibu Dwi Mirani, S.IP., M.Si; bapak Drs. Gatot Budiarto, M.Si; bapak Dr. Alamsyah, M.Si; serta seluruh dosen jurusan ilmu administrasi publik yang telah memberikan ilmu serta masukannya kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan.



11. Admin jurusan ilmu administrasi publik yaitu ibu Ita Permata Sari, S.I.Kom dan ibu Rafflesia Adesty, S.Kom yang telah membantu dalam proses administrasi perkuliahan dari semester 1 s.d semester akhir.
12. Teman-teman SMA penulis yaitu: Sri Rahayu, Rhama dhanu, Syahrizal, dan Diyan yang telah memberikan dukungan dari semasa sekolah hingga sekarang.
13. Kakak tingkat penulis yaitu Uswatun Hasanah, M Ichsandi, S.AP; Pandu Nariyyah, S.AP; M Rajib Akbar, S.AP; Natasyah Priscilla, S.AP; Fahda Nariyyah, S.AP; Irma Oktaviani, S.Km; Wahyu Aji Suatmojo, S.Sos; dan Zona Arifuddin yang telah memberikan kritik dan saran seputar kehidupan kehidupan kampus.
14. Teman-teman penulis yaitu Putri Charisma Chairul; Astrid Widinah; Rizka Rahmawati; Indah Anggraeni; M Bimawaskita; Devi Listiani; Safa Anggreta; Alzena Rhiannazala; Nilam Sari; Rahmawati; Noverdila; Noverdita; Alisa; Selvia; Silvia; Josro Aminullah; Amrul Gustion; Annisa Nabilah; dan sebagainya yang telah membantu penulis dari sejak awal kuliah hingga tersusunnya skripsi ini.
15. Teman-teman organisasiku yaitu UKM U-Read, Laboratorium Ilmu Administrasi Publik dan Waki FISIP UNSRI, tempatku berproses dan belajar banyak sekali ilmu dan pengalaman yang tidak akan terlupakan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian Skripsi. Semua kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan tulisan ini dalam mencapai kesempurnaan. Semoga seluruh bantuan dan partisipasi mendapatkan balasan dari Allah Subhanahuwata'ala.

Indralaya, 16 Maret 2022



Putri Uzdah Wulandari

## **DAFTAR ISI**

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Definisi Konsep dan Operasional.....	26
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5 Teknik Analisis Data dan Jadwal Penelitian.....	31
3.6 Sistematika Penulisan.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Lokus dan Fokus Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran umum Polri.....	40
4.1.2 Kronologi Kasus Pembunuhan Brigadir Josua oleh Irjen Sambo.....	43
4.1.3 Kronologi Kasus Penyalahgunaan Narkotika oleh Aparat Kepolisian.....	55

4.2 Strategi Pemulihan Citra di Media Sosial .....	67
4.3 Strategi Pemulihan Citra Melalui <i>Press Conference</i> Kepolisian .....	86
4.4 Diskusi.....	106
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>110</b>
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Rekomendasi dan Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>113</b>
<b>Lampiran-Lampiran.....</b>	<b>125</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> <i>Image Restoration Theory</i> menurut Benoit.....	16
<b>Tabel 2.</b> Penelitian Terdahulu.....	18
<b>Tabel 3.</b> Kategori Konten.....	27
<b>Tabel 4.</b> Deskripsi Sumber Data Penelitian (Data per 09 Maret 2023).....	29
<b>Tabel 5.</b> Jadwal penelitian.....	33
<b>Tabel 6.</b> Total Data <i>Postingan</i> Divisi Humas Polri Per Juli-Desember.....	39
<b>Tabel 7.</b> Jumlah <i>postingan Instagram</i> akun media sosial @divisihumaspolri Juli-Desember 2022.....	69
<b>Tabel 8.</b> Hasil kategorisasi <i>postingan</i> akun Divisi Humas Polri per Juli-Desember 2022.....	69
<b>Tabel 9.</b> Rangkaing Tindakan Restorasi Cita Kepolisian Melalui Media Sosial <i>Instagram</i> Rentang Waktu Juli-Desember 2022.....	72
<b>Tabel 10.</b> Jumlah <i>likes</i> , komentar, dan <i>view</i> pada konten di <i>postingan</i> akun divisi humas polri Juli-Desember 2022.....	84
<b>Tabel 11.</b> Tindakan kepolisian menangani kasus pembunuhan Brigadir Josua.....	87
<b>Tabel 12.</b> Rangkaing berdasarkan <i>image restoration theory</i> atas tindakan kepolisian saat situasi krisis akibat kasus pembunuhan berencana oleh Ferdy Sambo.....	101
<b>Tabel 13.</b> Tindakan kepolisian dalam menangani kasus penyalahgunaan narkoba ...	102
<b>Tabel 14.</b> Analisis tindakan kepolisian saat kasus Teddy Minahasa yang dikaitkan dengan <i>image restoration theory</i> .....	105
<b>Tabel 15.</b> Rangkaing berdasarkan <i>image restoration theory</i> atas tindakan kepolisian saat situasi krisis akibat kasus penyalahgunaan narkoba.....	106

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Grafik Tingkat Kepercayaan Publik Kepada Lembaga Kepolisian.....	3
<b>Gambar 2.</b> Diagram kasus pelanggaran oleh Aparat Kepolisian.....	4
<b>Gambar 3.</b> Kronologi Kasus Pembunuhan Brigadir Josua oleh Ferdy Sambo dkk.....	5
<b>Gambar 4.</b> Kronologi Kejadian Penangkapan Irjen Teddy Minahasa Karena Kasus Narkoba.....	6
<b>Gambar 5.</b> <i>Instagram</i> Divisi Humas Polri .....	36
<b>Gambar 6.</b> Analisis Konten Pada Akun Divisi Humas Polri.....	37
<b>Gambar 7.</b> Kategorisasi <i>postingan Instagram</i> Divisi Humas Polri bulan Juli 2022 (Sumber: diolah oleh penulis, 2023).....	74
<b>Gambar 8.</b> Kategorisasi <i>postingan Instagram</i> Divisi Humas Polri Bulan Agustus 2022 .....	75
<b>Gambar 9.</b> Kategorisasi <i>Postingan Instagram</i> Divisi Humas Polri Bulan September 2022.....	77
<b>Gambar 10.</b> Kategorisasi <i>Postingan Instagram</i> Divisi Humas Polri Bulan Oktober 2022 (Sumber: diolah oleh penulis, 2023).....	79
<b>Gambar 11.</b> Kategorisasi <i>Postingan Instagram</i> Divisi Humas Polri Bulan November 2022.....	81
<b>Gambar 12.</b> Kategorisasi <i>Postingan Instagram</i> Divisi Humas Polri Bulan Desember 2022.....	82
<b>Gambar 13.</b> Perbandingan Kategorisasi <i>Postingan Instagram</i> Divisi Humas Polri Juli-Desember 2022.....	83
<b>Gambar 14.</b> Analisis tindakan kepolisian menyelidiki kasus yang dikaitkan dengan teori restorasi citra menurut benoit berdasarkan per-bulan.....	100

## DAFTAR SINGKATAN

1. ABRI : Angkatan Bersenjata Republik Indonesia
2. ABRIP : Ajun Brigadir Polisi
3. ABRIPTU : Ajun Inspektur Polisi Dua
4. ADC : Aide De Camp
5. AKBP : Ajun Komisaris Besar Polisi
6. AKP : Ajun Komisaris Polisi
7. AIPDA : Ajun Inspektur Polisi Dua
8. AIPTU : Ajun Inspektur Polisi Satu
9. AKPOL : Akademi Kepolisian
10. BAGJIANSIS : Bagian Pengkajian Sistem
11. BCA : Bank Centra Asia
12. BHARADA : Bhayangkara Dua
13. BHARAKA : Bhayangkara Kepala
14. BHARATU : Bhayangkara Polisi Satu
15. BRIGPOL : Brigadir Polisi
16. BRIPDA : Brigadir Polisi Dua
17. BRIPTU : Brigadir Polisi Satu
18. CCTV : Closed Circuit Television
19. DIRESKONARKOBA : Direktorat Reserse Narkoba
20. DIRTIPIDUM : Direktur Tindak Pidana Umum
21. DITLANTAS : Direktorat Lalu Lintas
22. DITRESKRIMSUS : Direktorat Reserse Kriminal Khusus
23. DIVPROPAM : Divisi Profesi dan Pengamanan Kepolisian
24. INSUS : Tim Inspektorat Khusus
25. IPDA : Inspektur Polisi Dua
26. IPTU : Inspektur Polisi Sati
27. IRJEN : Inspektorat Jenderal
28. JPU : Jaksa Penuntut Umum
29. KABOGOPS : Kepala Bagian Operasi
30. KADEN : Kepala Detasement
31. KANIT : Kepala Unit

32. KAPOLDA : Kepala Kepolisian Daerah
33. KAPOLRES : Kepala Kepolisian Resor
34. KAPOLSEK : Kepala Kepolisian Sektor
35. KAROPAMINAL : Kepala Biro Pengamanan Internal
36. KASAT : Kepala Satuan
37. KASUBBAG : Kepala Sub Bagian
38. KASUBBAGJIANSISOPS : Kepala Subbagian Pengkajian Sistem Operasi
39. KATIM : Kepala Tim
40. KOMBES POL : Komisaris Besar Polisi
41. KOMJEN POL : Komisaris Jenderal Polisi
42. KOMPOL : Komisaris Polisi
43. KOORSPRIPIM : Koordinator Staff Pribadi Pimpinan Polri
44. KTT : Konferensi Tingkat Tinggi
45. LEMDIKLAT : Lembaga Pendidikan dan Pelatihan
46. MAPOLSEK : Markas Polisi Sektor
47. MAPOLRES : Markas Polisi Resor
48. MENKOPOLHUKAM : Menteri Koordinator Bidang Politik Hukum dan Keamanan
49. PANIT : Pembantu Unit
50. PCR : Polymerase Chain Reaction
51. PAMAPTA : Perwira Samapta
52. PAMEN : Perwira Menengah
53. PATI : Perwira Tinggi
54. PATI YANMA : Perwira Tinggi Pelayanan Markas Polri
55. POLRI : Kepolisian Republik Indonesia
56. POLRESTA : Kepolisian Resor Kota
57. ROJIANSTRA : Biro Pengkajian dan Strategis
58. SAHLIJEMEN : Staf Ahli Bidang Manajemen
59. SATLANTAS : Satuan Lalu Lintas
60. SATRESKRIM : Satuan Reserse Kriminal
61. SATRESNARKOBA : Satuan Reserse Narkotika, Psikotropika dan Obat Berbahaya

62. SECABA : Sekolah Calon Bintara
63. SECAPA : Sekola Calon Perwira
64. SETKAB : Sekretaris Kabinet Republik Indonesia
65. SOPS : Staf Operasi Tentara Nasional indonesia
66. TEKAB : Tim Khusus Anti Bandit
67. TIMSUS : Tim Khusus
68. UUD 1945 : Undang-Undang Dasar 1945
69. WADIRESKRIMUM : Wakil Direktorat Reserse Kriminal Umum
70. WAKAPOLDA : Wakil Kepala Polisi Daerah
71. WAKASAT RESKRIM : Wakil Kepala Satuan Reserse Kriminal
72. WAKAPOLSEK : Wakil Kepala Kepolisian Sektor



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap organisasi pernah mengalami situasi krisis. Krisis dapat diartikan sebagai peristiwa yang tidak terduga yang dapat mengancam ekspektasi pemangku kepentingan yang dapat berdampak serius pada kinerja organisasi dan menghasilkan komentar yang negatif (W. T. Coombs, 2019). Krisis juga ternyata dapat menjadi ancaman cukup kompleks pada interaksi yang memiliki konsekuensi negatif jika tidak ditangani dengan benar (Corazza et al., 2020). Berdasarkan literatur dari Steiner & Byrne (2022), mengatakan bahwa krisis dapat mengancam citra perusahaan mereka sehingga dapat membuat rendahnya jumlah minat sumber daya manusia (SDM) yang unggul mendaftar ke perusahaannya. Oleh karena itu, ancaman dapat mewakili potensi rusaknya citra organisasi, pada bidang organisasi publik tentu keamanan publik yang dapat merugikan finansial atau persepsi masyarakat.

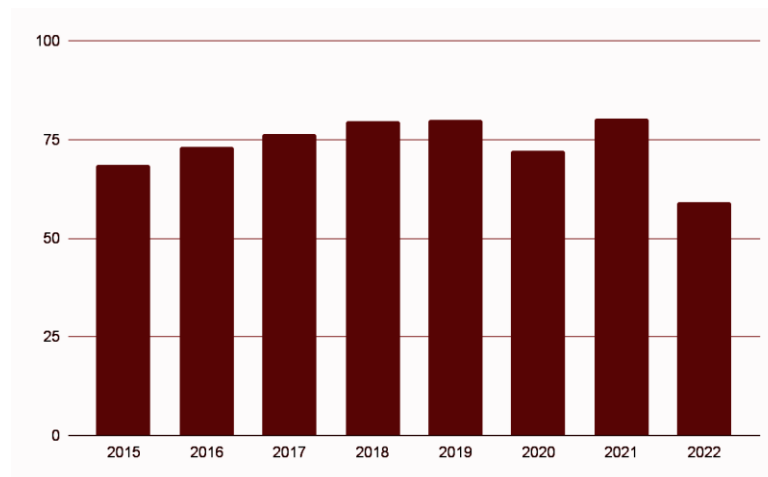
Konsensus dalam literatur Cho, (2009) dan Blanc et al., (2019) mengatakan ada tiga tahap yang terjadi pada saat krisisnya situasi di organisasi. Diantaranya yaitu pertama, tahapan pra-krisis yang berarti tindakan sebelum krisis terjadi. Kedua, tahapan saat krisis yang berarti dimulainya muncul peristiwa yang dapat merusak citra organisasi. Ketiga, tahap pasca-krisis yaitu ketika organisasi mempertimbangkan tindakan masa depannya, melakukan revisi atau evaluasi rencana respons krisis dengan cara reflektifitas praktik yang akan dilakukan atau memodifikasi kegiatan untuk dicegahnya krisis baru di masa depan. Dalam literatur Vourvachis & Woodward (2015) mengatakan krisis organisasi dikelompokkan dan dianalisis menurut sifat peristiwa atau tanggung jawab

dalam organisasi yang mengancam reputasi. Coombs (2015) menyatakan terdapat tiga asal yang memiliki penyebab diantaranya yaitu: pertama, asal eksternal yang disebabkan oleh tanggung jawab yang lemah lalu mengakibatkan ancaman reputasi ringan. Contoh kasus dari kelompok pertama yaitu pada kasus penelitian menurut Steiner & Byrne (2022) mengatakan permasalahan seperti mundurnya citra perusahaan akibat melemahnya kegunaan produk atau kalah dengan pesaing atau bangkrut mengakibatkan citra perusahaan melemah. Kedua, berasal dari eksternal atau internal yang disebabkan oleh tanggung jawab sehingga memunculkan ancaman reputasi sedang. Contoh kasus yaitu pada permasalahan kekerasan seksual yang dituduhkan kepada institusi sekolah yang berimbas pada seluruh komunitas, universitas, alumni dan reputasi institusi ternodai (Works et al., 2021). Ketiga yaitu berasal dari internal yang disebabkan oleh tanggung jawab yang kuat lalu memunculkan ancaman reputasi yang parah. Contohnya yaitu berdasarkan kasus yang dianalisis oleh Zeng et al (2018) tentang perusahaan susu China yang mengalami situasi krisis akibat masuknya bayi ke rumah sakit karena diduga mengkonsumsi produk susu yang mengandung melanin.

Di Indonesia, Kepolisian Republik Indonesia (Polri) memiliki tugas dan wewenang tentang keamanan dan ketertiban negara. Diharapkan dengan adanya instansi berbasis keamanan dan ketertiban ini, masyarakat mampu terhindar dari bahaya kriminalitas atau kerusakan terhadap hak asasi manusia lainnya. Karena berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) menyatakan seluruh warga negara Indonesia berhak atas rasa aman dan nyaman yang merata dan terpercaya tanpa memandang status sosial, etnis, gender di seluruh pelosok tanah air. Peranan dalam perlindungan warga negara mengakibatkan Polri harus melindungi dan menjamin masyarakat terbebas dari penyiksaan, perlakuan merendahkan, melukai martabat, atau

kegiatan kejahatan lainnya. Namun, baru-baru ini Kepolisian Republik Indonesia menggemparkan publik dengan memunculkan berbagai kasus yang dilakukan oleh aparat kepolisian yang mencederai janji polisi yang bernama Tri Brata dan Catur Prasetya. Tri brata merupakan tiga kaul atau nadar yang diikrarkan untuk selanjutnya diamankan dan diamankan oleh setiap anggota kepolisian secara sungguh-sungguh (Kalsel Polri, 2021). Catur Prasetya merupakan empat pedoman kerja anggota kepolisian republik Indonesia (Polda Papua Barat, 2022).

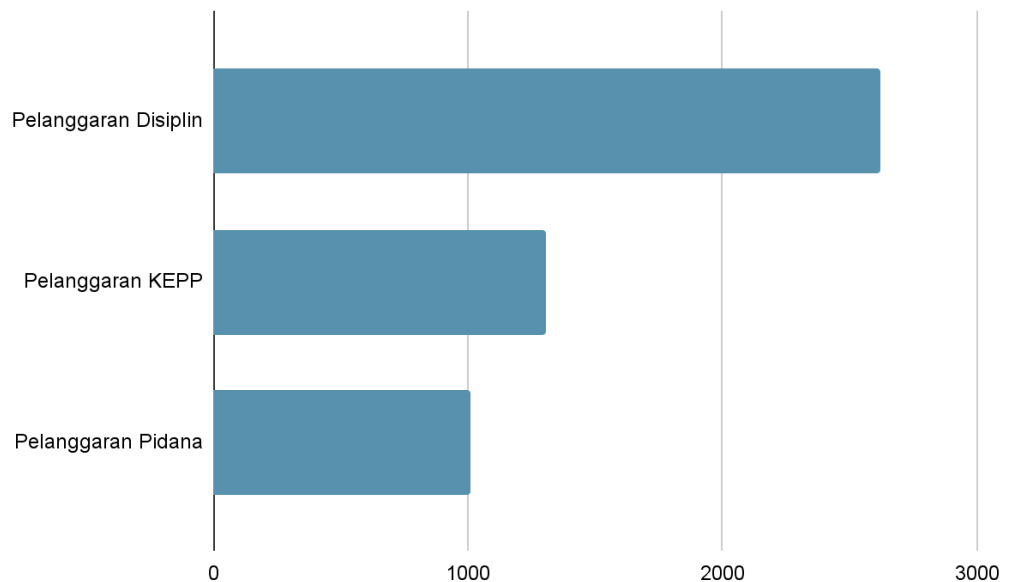
Kasus yang dimaksud faktanya mencederai kepercayaan masyarakat kepada kepolisian. Tercatat semenjak banyaknya beredar kasus yang dilakukan oleh aparat kepolisian, tahun 2022 kepercayaan publik terhadap lembaga kepolisian berada pada angka 59,1% (Aditya, 2022). Angka ini cukup rendah dibandingkan dengan kepercayaan publik kepada lembaga kepolisian pada tahun 2015 yaitu sebesar 68,6%, tahun 2016 sebesar 73,2%, 2017 sebesar 76,5%, 2018 sebesar 79,8%, 2019 sebesar 80%, 2020 sebesar 72% dan 2021 sebesar 80,2% (Azzahra, 2021).



**Gambar 1.** Grafik Tingkat Kepercayaan Publik Kepada Lembaga Kepolisian

(Sumber : diolah oleh penulis, 2022)

Permasalahan yang terjadi bukan tanpa sebab. Permasalahan tersebut muncul dikarenakan perilaku-perilaku menyimpang aparat kepolisian yang mencederai kepercayaan publik. Setelah dianalisa berdasarkan data pada gambar 2, ternyata aparat kepolisian memang sudah sejak lama melakukan pelanggaran-pelanggaran seperti contohnya tahun 2021 aparat kepolisian tertentu melakukan pelanggaran-pelanggaran yang cukup besar seperti pelanggaran pada kode etik profesi, pelanggaran disiplin, dan pelanggaran pidana ringan atau berat (Rizaty, 2022).



**Gambar 2.** Diagram kasus pelanggaran oleh Aparat Kepolisian

(Sumber : Kusnandar, 2022)

Kondisi tersebut diperparah dengan adanya kasus yang sangat *viral* dan *booming* di Indonesia yang mencederai kode etik kepolisian. Kasus tersebut bernama pembunuhan berencana oleh Ferdy Sambo dan rekan-rekannya kepada anak buah sekaligus orang kepercayaannya yang bernama Brigadir Nofriyansah Yoshua Hutabarat atau akrab dikenal Brigadir Josua yang diduga oleh Ferdy Sambo telah melakukan kesalahan yang

fatal yaitu melecehkan istrinya yang bernama Putri Candrawathi saat Ferdy Sambo tidak beradaa di dekatnya. Alhasil, Brigadir Josua dibunuh dan skenario tragedi kejadian pembunuhan dirancang sedemikian rupa dengan harapan kepolisian tidak mencurigai Ferdy Sambo yang menjadi otak dari rencana pembunuhan tersebut.

Pada awal januari 2023, kasus tersebut telah mendapatkan keputusan sehingga dari keputusan tersebut telah membuat publik puas atas kinerja kepolisian. Berikut pada gambar 3 penulis akan menjabarkan kronologi singkat asal usul pembunuhan berencana yang tragis dilakukan oleh Ferdy Sambo dan rekan-rekannya.

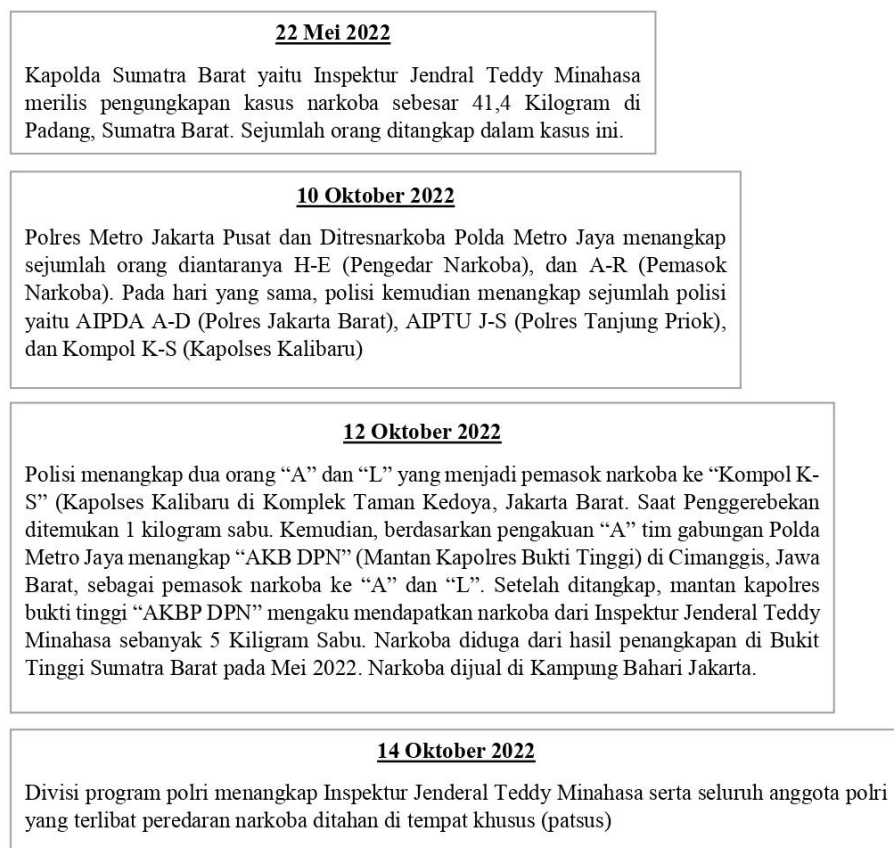


**Gambar 3.** Kronologi Kasus Pembunuhan Brigadir Josua oleh Ferdy Sambo dkk

(Sumber: Noviansah, 2022)

Kasus kedua yang sama *viralnya* dengan kasus pertama yaitu mengenai kasus penyalahgunaan narkoba yang dilakukan sekelompok orang dan praduga kejahatan tersebut diketui oleh Teddy Minahasa yang mana merupakan salah satu dari empat tersangka berstatus anggota polri (Noviansah, 2022). Tragedi tersebut terungkap pada bulan Oktober 2022 dengan dugaan tentang adanya penyalahgunaan kekuasaan dan

penyalahgunaan narkoba yang dilakukan oleh aparat kepolisian. Terlebih, keempat tersangka tersebut memiliki tugas dan kewajiban sebagai pemberantas narkoba justru mereka yang melakukannya seperti misalnya bagian dari satuan *reserse* narkoba yang merupakan orang yang bertugas melangsungkan penyelidikan, penyidikan, koordinasi, dan pengawasan terhadap obat terlarang yang dapat merenggut nyawa serta masa depan kaum pemuda (Kepolisian Resor Surabaya, 2016). Kronologis kejadian akan dijelaskan pada gambar 4 berikut ini.



**Gambar 4.** Kronologi Kejadian Penangkapan Irjen Teddy Minahasa Karena Kasus Narkoba

(Sumber : Chaterine, 2022)

Fakta tentang kedua kasus tersebut dilakukan atau diketuai oleh perwira yang memiliki tingkat pangkat yang tinggi yaitu Irjen atau Inspektorat Jenderal Kepolisian

tentu sangat mencederai citra lembaga kepolisian. Perlu diketahui anggota republik Indonesia terbagi tiga jenis pangkat yaitu: pangkat pertama perwira; kedua bintara; dan ketiga adalah tamtama (Wibawa, 2022). Ferdy sambo dan Teddy Minahasa memiliki pangkat Inspektur Jenderal yang masuk pada urutan pangkat perwira tertinggi atau Pati di Polri. Sangat disayangkan justru seorang pemimpin keamanan dan ketertiban ternyata diketahui melakukan kegiatan keji tersebut.

Pembunuhan adalah kejahatan berat yang dapat menghilangkan nyawa seseorang (Batas, 2016). Sementara, penyalahgunaan narkoba merupakan kejahatan yang mengancam keberlangsungan hidup masyarakat yang negara khususnya saat merusak dan menghancurkan masa depan generasi muda (Mardhani, 2021). Kedua kasus tersebut dapat disimpulkan menjadi kategori pelanggaran yang berat yang berkaitan dengan nyawa orang banyak. Dapat dipastikan, hal ini lah yang melatarbelakangi terjadi turunnya angka kepercayaan publik secara drastis untuk lembaga kepolisian. Dikarenakan lembaga kepolisian merupakan lembaga yang berwenang untuk menjaga keamanan dan ketertiban warga negara namun, sangat mengecewakan justru pelaku dari kedua masalah yang *urgent* justru dilakukan oleh aparat kepolisian. Hal ini menyebabkan turunnya reputasi kepolisian yang mengancam kepercayaan publik. Berdasarkan pernyataan dari Coombs (2015), krisis yang dialami oleh lembaga kepolisian merupakan kelompok tiga. Hal ini terjadi karena masalah yang dilakukan oleh aparat kepolisian telah melanggar hukum yang sangat berat.

Semenjak publik mengalami perubahan ruang yang semakin luas, reputasi dianggap sebagai suatu faktor yang paling penting dalam suatu organisasi (Muharromah, 2019). Hal ini memunculkan tuntutan yang sangat mendesak untuk terus menjaga citra (*image*) supaya tetap konsisten dan baik di mata publik. Dikarenakan citra yang baik akan

mempunyai dampak yang menguntungkan terutama pada bidang persepsi dan kepercayaan publik (Satlita, 2006). Namun, reputasi dapat berubah bergantung dengan cara organisasi dalam menjaga reputasi dan kestabilan dinamika para perilaku pelaku organisasi dari dalam internal maupun eksternal organisasi (Kahardja, 2022).

Berdasarkan tiga tahapan krisis, lembaga kepolisian saat ini telah memasuki babak tahap ketiga yaitu pasca-kritis sehingga demi menjaga kestabilan dibutuhkan berbagai upaya yang konsisten dan konstituen yang cukup berani sehingga mendapatkan kembali kepercayaan publik kepada lembaga kepolisian. Contohnya seperti: keputusan dari Presiden Jokowi yang mengundang seluruh aparat kepolisian yang berpangkat Jendral ataupun Letnan di seluruh Indonesia untuk datang berkunjung ke istana kepresidenan untuk dihimbau memperbaiki kinerja dan meningkatkan kepercayaan publik (Asmara, 2022). Kegiatan tersebut dilakukan di Istana Negara pada hari Jumat tanggal 14 Oktober 2022 jam 14.00 wib. Ada persyaratan unik yang diminta oleh presiden Jokowi yaitu polisi yang datang ke istana tidak diperkenankan membawa ADC (*Aide de Camp*) dan *Handphone*. Polisi hanya diperkenankan membawa buku catatan dan pulpen.

Pada era sekarang ini, media sosial berfungsi secara aktif sebagai alat yang populer dan terjangkau untuk menciptakan dan memperbaiki citra di masyarakat. Hal ini dikarenakan pertumbuhan teknologi secara cepat dan dramatisnya platform media sosial seperti *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *Youtube*, dan sebagainya masuk ke dalam kebiasaan masyarakat di seluruh dunia (Adamiş & Pınarbaşı, 2022). Oleh karena itu, penelitian ini mencoba untuk menggunakan media sosial sebagai sumber dengan mengkaji konten visual dan konten tematik yang ada pada *Instagram* dikarenakan minat yang tinggi terhadap aspek dari konten visual yang berbasis gambar pada *Instagram* dan konten tematik dalam analisis dianggap sebagai poros kepentingan dengan menambah



nilai ekstra karena lebih menarik daripada konteks tekstual (Volo & Irimiás, 2021) *Instagram* merupakan aplikasi terpopuler di Indonesia karena total pengguna dari Indonesia pada aplikasi *Instagram* saat ini berjumlah 1,96 miliar orang (Rizaty, 2022). Selain media sosial, proses tindakan langsung saat mengatasi situasi krisis dapat dijadikan sebagai suatu respon yang dilakukan untuk mengatasi situasi krisis. Publik dapat langsung menilai hal-hal yang dilakukan instansi atau organisasi terkait isu yang menimpa lembaga. Proses tindakan langsung tersebut dapat berupa keterangan dari pihak yang berwenang atau dalam hal ini dinamakan dengan *press conference*. Oleh karena itu, *press conference* yang dilakukan oleh pihak kepolisian saat mengatasi situasi krisis akan menjadi tambahan sumber data yang dapat penulis lakukan untuk melihat proses restorasi citra yang dilakukan oleh pihak kepolisian.

Kepercayaan merupakan modal sosial yang didasarkan pada hubungan timbal balik, norma kewajiban, kompetensi kebajikan, integritas, dan harapan yang dilakukan oleh individu dengan organisasi didasarkan pada rasa komitmen dan kepatuhan untuk memenuhi janji yang telah diberikan (Kozuch & Malyjurek, 2022). Pada instansi publik, kepercayaan diartikan sebagai sikap yakin terhadap pihak karena memiliki reliabilitas, durabilitas, dan integritas saat melaksanakan tugas dan kewajiban (Ningtyas, 2018). Kepercayaan publik dinilai sebagai legalitas dari kinerja pejabat publik untuk memberikan pelayanan terbaik. Tanpa adanya kepercayaan publik, dapat dipastikan ketentraman suatu lembaga akan menurun. Oleh karena itu, dibutuhkannya peningkatan kepercayaan publik supaya tujuan yang ingin dilakukan dapat tercapai.

Di era digital saat ini, mengingat citra dapat tercipta pada dunia *online* karena faktor hampir seluruh masyarakat Indonesia menggunakan media sosial membuat instansi publik bergerak aktif untuk memperbaiki citra. Menurut Benoit (1997) ada berbagai cara

yang dapat dilakukan untuk mengembalikan kepercayaan publik. Nama lain dari tindakan tersebut adalah restorasi citra. Citra dapat diartikan sebagai persepsi seseorang atau organisasi dikarenakan stigma yang dipengaruhi oleh kata-kata, tindakan, atau kejadian yang dilakukan oleh orang yang bersangkutan (Lauwo et al., 2020). Citra juga dapat dipengaruhi oleh tindakan wakilnya serta perilaku organisasi yang terkait (Works et al., 2021). Sementara restorasi citra diartikan sebagai tindakan korektif dimana organisasi dapat berjanji untuk memperbaiki masalah seperti: mengambil langkah-langkah untuk kembali ke keadaan sebelum krisis atau berjanji untuk mencegah terulangnya masalah seperti mengambil langkah-langkah untuk mencegah krisis masa depan (Steiner & Byrne, 2022). Tindakan untuk memperbaiki citra diartikan sebagai pesan persuasif oleh orang atau sekelompok yang terlibat dalam merespons serangan, curiga, atau sikap negatif terhadap objek yang ingin diperbaiki (Abdullah et al., 2021). Kepolisian Republik Indonesia mengalami masalah *lost control public trust* bukan tanpa sebab. Permasalahan ini diawali dengan tidak bertanggung jawabnya beberapa aparat kepolisian yang melakukan tindakan semena-mena dan cenderung tidak logis. Seperti misalnya dua contoh kasus yang menjadi fokus penulis pada penelitian ini, dan beberapa kasus penanganan masyarakat 'istimewa' oleh aparat (Achmad, 2022; Faizal, 2022; Zaenuddin, 2022). Oleh karena itu, untuk memperbaiki citra diperlukan berbagai tindakan dan ketepatan dalam menentukan supaya *public trust* kembali didapatkan dan situasi krisis dapat dipulihkan. Polri pasti sudah melakukan berbagai upaya salah satunya yaitu memanfaatkan media sosial untuk tempat memperbaiki citra dan melakukan berbagai upaya langsung untuk mengatasi situasi krisis. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti proses restorasi citra lembaga kepolisian melalui media sosial

bernama *Instagram* dan *press conference* yang dilakukan oleh kepolisian saat mengalami situasi krisis yang disebabkan oleh kelalaian beberapa aparat kepolisian.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas maka, rumusan masalah dari penelitian ini yaitu “bagaimana cara lembaga kepolisian melakukan restorasi citra setelah mengalami situasi krisis yang disebabkan oleh perilaku menyimpang beberapa aparat kepolisian?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari uraian rumusan masalah diatas maka, tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis proses restorasi citra lembaga kepolisian.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari uraian tujuan penelitian tersebut maka, penelitian ini mengharapkan hasil manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi secara langsung atau tidak langsung kepada seluruh civitas akademik jurusan Ilmu Administrasi Publik dan dapat mengisi kekosongan dalam penelitian mengenai restorasi citra organisasi.

2. Manfaat praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan atau sumbangsih pikiran pada lembaga kepolisian untuk meningkatkan citra supaya dapat menjadi bahan referensi untuk mengatasi tindakan terbaik saat mengatasi situasi krisis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A., Sultan Syarif Kasim Riau, N., Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Riau, P., Soebrantas Nomor, J. H., Pekanbaru, K., & Tuanku Tambusai, J. (2021). ANALISIS STRATEGI PEMULIHAN CITRA JOKOWI DALAM MENGATASI WABAH COVID-19 DI INDONESIA. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 6(1), 77–97. <https://doi.org/10.52423/JIKUHO.V6I1.15686>
- Achmad, N. M. (2022). *Jerat Kasus Peredaran Narkoba Irjen Teddy Minahasa, 11 Orang Terlibat dan 4 di Antaranya Polisi*. Kompas. <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/10/16/11223151/jerat-kasus-peredaran-narkoba-irjen-teddy-minahasa-11-orang-terlibat-dan?page=all>
- Adamiş, E., & Pınarbaşı, F. (2022). Unfolding visual characteristics of social media communication: reflections of smart tourism destinations. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 13(1), 34–61. <https://doi.org/10.1108/JHTT-09-2020-0246>
- Aditya, N. R. (2022). *LSI Denny JA: Tingkat Kepercayaan Publik kepada Kapolri Lebih Tinggi daripada kepada Institusi Polri*. Kompas. <https://nasional.kompas.com/read/2022/10/19/08123181/lsi-denny-ja-tingkat-kepercayaan-publik-kepada-kapolri-lebih-tinggi-daripada>
- Allison, R., Pegoraro, A., Frederick, E., & Thompson, A. J. (2020). When women athletes transgress: an exploratory study of image repair and social media response. *Sport in Society*, 23(6), 1023–1041. <https://doi.org/10.1080/17430437.2019.1580266>
- Amelia, M. (2022, October 16). *Profil AKBP Doddy Prawiranegara, Terlibat di Kasus Irjen Teddy Minahasa*. DetikNews. <https://news.detik.com/berita/d-6350624/profil-akbp-doddy-prawiranegara-terlibat-di-kasus-irjen-teddy-minahasa>
- Ardianto, E. (2016). *Handbok of Public Relations*. PT Remaja Rosdakarya.
- Arendt, C., LaFleche, M., & Limperopulos, M. A. (2017). A qualitative meta-analysis of apologia, image repair, and crisis communication: Implications for theory and practice. *Public Relations Review*, 43(3), 517–526. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.03.005>
- Arif, M. (2021). TUGAS DAN FUNGSI KEPOLISIAN DALAM PERANNYA SEBAGAI PENEGAK HUKUM MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 2

- TAHUN 2002 TENTANG KEPOLISIAN. *Al-Adl: Jurnal Hukum*, 13(1), 91.  
<https://doi.org/10.31602/al-adl.v13i1.4165>
- Arikunto, S. (2003). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan* (11th ed.). Bumi Aksara.
- Arpan, L. M., & Roskos-Ewoldsen, D. R. (2005). Stealing thunder: Analysis of the effects of proactive disclosure of crisis information. *Public Relations Review*, 31(3), 425–433. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2005.05.003>
- Asmara, C. G. (2022, October 14). *Jokowi Kumpulkan Ratusan Pejabat Polisi di Istana, Ada Apa? CNBC Indonesia*.  
<https://www.cnbcindonesia.com/news/20221014134401-4-379773/jokowi-kumpulkan-ratusan-pejabat-polisi-di-istana-ada-apa>
- Avery, E. J., Lariscy, R. W., Kim, S., & Hocke, T. (2010). A quantitative review of crisis communication research in public relations from 1991 to 2009. *Public Relations Review*, 36(2), 190–192. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2010.01.001>
- Azzahra, T. A. (2021, December 5). *Survei Indikator: Kepercayaan Publik ke Polri 80,2%, Tertinggi Sejak 2014*. Detiknews. <https://news.detik.com/berita/d-5841830/survei-indikator-kepercayaan-publik-ke-polri-802-tertinggi-sejak-2014>
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Batas, E. M. (2016). TINDAK PIDANA PEMBUNUHAN BERENCANA MENURUT PASAL 340 KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PIDANA. *LEX CRIMEN*, 5(2), 118–125.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexcrimen/article/view/11124>
- Bayu, D. (2022, August 5). *Mengenal Divisi Propam Polri: Bidang Fungsi dan Kewajiban Halaman all - Kompas.com*. Kompas.  
<https://www.kompas.com/tren/read/2022/08/05/080500965/mengenal-divisi-propam-polri--bidang-fungsi-dan-kewajiban?page=all>
- Benoit, W. L. (1997). Image Repair Discourse and Crisis Communication. *Public Relations Reviews*, 23(2), 177–186.  
<https://doi.org/10.1093/benz/9780199773787.article.b00016538>
- Benoit, W. L. (2015). *Accounts, excuses, and apologies: Image repair theory and research* (2nd ed.). State University of New York.
- Blanc, R., Cho, C. H., Sopt, J., & Branco, M. C. (2019). Disclosure Responses to a

- Corruption Scandal: The Case of Siemens AG. *Journal of Business Ethics*, 156(2), 545–561. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3602-7>
- Blaney, J. R., Benoit, W. L., & Brazeal, L. A. M. (2002). Blowout!: Firestone's image restoration campaign. *Public Relations Review*, 28(4), 379–392. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(02\)00163-7](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(02)00163-7)
- Bramasta, D. B. (2022, December 23). *Urutan Pangkat Bintara Polri*. Kompas. <https://www.kompas.com/tren/read/2022/12/23/153000065/urutan-pangkat-bintara-polri>
- Brotodirejo, S. (1989). *Polri sebagai penegak hukum* (1st ed.). Sespimpol.
- Browning, N. (2011). “Mad Money” madness: Jim Cramer's image restoration effort. *Public Relations Review*, 37(2), 184–186. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.01.009>
- Chaterine, R. N. (2022a, October 11). *Profil Irjen Teddy Minahasa, Pernah Jadi Ajudan Wapres Jusuf Kalla Sebelum Gantikan Irjen Nico Afinta*. Kompas. <https://nasional.kompas.com/read/2022/10/11/09094741/profil-irjen-teddy-minahasa-pernah-jadi-ajudan-wapres-jusuf-kalla-sebelum>
- Chaterine, R. N. (2022b, October 14). *Kronologi Penangkapan Irjen Teddy Minahasa Diduga Terlibat Narkoba, Berawal dari Penyidikan Polda Metro Jaya*. Kompas. <https://nasional.kompas.com/read/2022/10/14/18163451/kronologi-penangkapan-irjen-teddy-minahasa-diduga-terlibat-narkoba-berawal>
- Cho, C. H. (2009). Legitimation strategies used in response to environmental disaster: A french case study of total SA's Erika and AZF incidents. *European Accounting Review*, 18(1), 33–62. <https://doi.org/10.1080/09638180802579616>
- Claeys, A. S., & Cauberghe, V. (2012). Crisis response and crisis timing strategies, two sides of the same coin. *Public Relations Review*, 38(1), 83–88. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.09.001>
- CNN Indonesia. (2022, August 12). *Urutan Pangkat Polisi, dari Bharada hingga Jenderal*. CNN Indonesia. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20220811144207-25-833413/urutan-pangkat-polisi-dari-bharada-hingga-jenderal>
- Coombs, T., & Schmidt, L. (2000). An empirical analysis of image restoration: Texaco's racism crisis. *International Journal of Phytoremediation*, 21(1), 163–178.

[https://doi.org/10.1207/S1532754XJPRR1202\\_2](https://doi.org/10.1207/S1532754XJPRR1202_2)

- Coombs, W. T. (2015). The value of communication during a crisis: Insights from strategic communication research. *Business Horizons*, 58(2), 141–148. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2014.10.003>
- Coombs, W. T. (2019). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (5th ed.). Sage Publication.
- Corazza, L., Truant, E., Scagnelli, S. D., & Mio, C. (2020). Sustainability reporting after the Costa Concordia disaster: a multi-theory study on legitimacy, impression management and image restoration. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 33(8), 1909–1941. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-05-2018-3488>
- Dardis, F., & Haigh, M. (2015). Prescribing versus describing: testing image restoration strategies in a crisis situation. *Journal Emerald Insight*, 14(1), 101–118. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-02-2015-0009>
- Darmawan, R. (2022, November 7). *8 Daftar Nama dan Pangkat Ajudan Ferdy Sambo, Dua Jadi Tersangka dan Empat Jadi Saksi*. SindoNews. <https://nasional.sindonews.com/read/934407/13/8-daftar-nama-dan-pangkat-ajudan-ferdy-sambo-dua-jadi-tersangka-dan-empat-jadi-saksi-1667805108?showpage=all>
- Dewi, R. K. (2022, August 10). *Sederet Kasus yang Ditangani Ferdy Sambo: Kopi Sianida, Djoko Tjandra, KM 50, hingga Kebakaran Gedung Kejagung Halaman all* - *Kompas.com*. Kompas. <https://www.kompas.com/tren/read/2022/08/10/173000965/sederet-kasus-yang-ditangani-ferdy-sambo--kopi-sianida-djoko-tjandra-km-50?page=all>
- Dit Reskrimsus. (2022). *SEKILAS TENTANG DIT RESKRIMSUS / Reskrimsus*. Direktorat Reserse Kriminal Khusus. <https://reskrimsus.metro.polri.go.id/sekilas-tentang-dit-reskrimsus/>
- Faizal, A. (2022, October 12). *Kasus Kanjuruhan, Dirut LIB dan 3 Polisi Diperiksa sebagai Tersangka Hari Ini*. Kompas. <https://regional.kompas.com/read/2022/10/12/095719378/kasus-kanjuruhan-dirut-lib-dan-3-polisi-diperiksa-sebagai-tersangka-hari>
- Faizi, L. (2022, September 23). *Mengenal Samapta, Unit Polri dengan Fungsi Pengendalian Masyarakat*. Sindonews.

- <https://nasional.sindonews.com/read/893109/13/mengenal-samapta-unit-polri-dengan-fungsi-pengendalian-masyarakat-1663913384>
- Fatma, S. D., Dewi, R., Adi, A. N., & Adzkia, K. D. (2021). Penggunaan media sosial dalam membangun reputasi anggota legislatif di Jawa Barat. *PROfesi Humas*, 6(1), 89–110. <https://doi.org/10.24198/PRH.V6I1.32112>
- Firman. (2022, March 12). *Mengenal Tugas Biro Operasi (Roops) Polri – TBNews Polda Kepri*. TBNews. <https://tribrataneews.kepri.polri.go.id/2022/03/12/mengenal-tugas-biro-operasi-roops-polri/>
- Fombrun, C., & Shanley, M. (1990). What's in a Name? Reputation Building and Corporate Strategy. *Academy of Management Journal*, 33(2), 233–258. <https://doi.org/10.5465/256324>
- Fortunato, J. A. (2008). Restoring a reputation: The Duke University lacrosse scandal. *Public Relations Review*, 34(2), 116–123. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2008.03.006>
- Freeman, R. E. (2010). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Cambridge University Press.
- Gelbrich, K., & Roschk, H. (2011). A meta-analysis of organizational complaint handling and customer responses. *Journal of Service Research*, 14(1), 24–43. <https://doi.org/10.1177/1094670510387914>
- Hanna, C., & Morton, J. T. (2020). Urban Meyer Needs an Image Repair Coach. *Journal of Global Sport Management*, 5(2), 167–183. <https://doi.org/10.1080/24704067.2019.1604076>
- Harbani, R. (2022, August 13). *Pangkat Polisi dari Bharada-Jenderal dan Gajinya, Sentuh 2 Digit?* Detik. <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6233044/pangkat-polisi-dari-bharada-jenderal-dan-gajinya-sentuh-2-digit>
- Harruma, I. (2022a, June 7). *Beda Polsek, Polres dan Polda*. Kompas. <https://nasional.kompas.com/read/2022/06/07/04550071/beda-polsek-polres-dan-polda>
- Harruma, I. (2022b, June 10). *Tugas dan Fungsi Polda*. Kompas. <https://nasional.kompas.com/read/2022/06/10/01550031/tugas-dan-fungsi-polda>
- Haryati, T., Baskora, R., Putra, A., Setyawati, H., Pendidikan, J., Kesehatan, J., & Rekreasi, D. (2017). Analisis isi pemberitaan olahraga pada rubrik gelora harian



- wawasan. *Jurnal Penjokara*, 4(2), 36–45.  
<https://doi.org/10.23887/PENJAKORA.V4I2.13365>
- Hendrik, C. (2022, October 14). *Inilah Kronologis Terbongkarnya Bisnis Sabu Irjen Teddy Minahasa*. Tvonenews. <https://www.tvonenews.com/berita/nasional/74676-inilah-kronologis-terbongkarnya-bisnis-sabu-irjen-teddy-minahasa?page=all>
- Honey, G. (2017). *A Short Guide to Reputation Risk*. Taylor & Francis Group.
- Kahardja, I. W. (2022). Strategi Komunikasi Mempertahankan Reputasi Organisasi dalam Manajemen Krisis dengan Menggunakan Teori Komunikasi Krisis Situasional. *Jurnal Syntax Literate*, 7(1), 531–536.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i1.5738>
- Kalsel Polri. (2021). *Tribrata & Catur Prasetya serta Panca Prasetya Korpri – POLDA KALIMANTAN SELATAN*. Polda Kalsel. <https://kalsel.polri.go.id/web/tribrata-dan-catur-prasetya/>
- Kepolisian Resor Surabaya. (2016). *Tugas Pokok Polisi - SATUAN RESERSE NARKOBA ( SATRESNARKOBA )*. Kepolisian Resor Kota Besar Surabaya. <https://tabessby.jatim.polri.go.id/main/tupoksi/lihat/24/satuan-reserse-narkoba--satresnarkoba->
- Kim, S., Avery, E. J., & Lariscy, R. W. (2009). Are crisis communicators practicing what we preach?: An evaluation of crisis response strategy analyzed in public relations research from 1991 to 2009. *Public Relations Review*, 35(4), 446–448.  
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2009.08.002>
- Kompas TV. (2022a, October 17). (188) *BREAKING NEWS - Sidang Perdana Kuat Ma'ruf di PN Jakarta Selatan - YouTube*. Youtube.  
<https://www.youtube.com/watch?v=GxMjIhqfL0g>
- Kompas TV. (2022b, October 17). (188) *BREAKING NEWS - Sidang Perdana Ricky Rizal di PN Jakarta Selatan - YouTube*. Youtube.  
<https://www.youtube.com/watch?v=OxsSoOhqYFI&t=73s>
- Kompas TV. (2022c, October 17). *BREAKING NEWS - Sidang Perdana Ferdy Sambo di PN Jakarta Selatan - YouTube*. Youtube.  
<https://www.youtube.com/watch?v=LRKCY47VWms&t=21699s>
- Kompas TV. (2023, February 2). (199) *BREAKING NEWS - Sidang Perdana Kasus Narkoba Teddy Minahasa di PN Jakbar - YouTube*. Youtube.

- <https://www.youtube.com/watch?v=8GMFgGVSj4Y>
- Kompastv. (2022, October 14). *[FULL] Kapolri Soal Teddy Minahasa Ditangkap Karena Terlibat Jaringan Narkoba - YouTube*. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=JgQrcO3Ox70>
- KompasTV. (2022, October 15). *Modus ini yang Digunakan Teddy Minahasa Jalankan Jaringan Narkobanya - YouTube*. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=DSJ0KB-18Xc&t=14s>
- Kozuch, B., & Malyjurek, K. S. (2022). Building Collaborative Trust in Public Safety Networks. *Jurnal Safery Science*, 152(1), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.105785>
- Krippendorff, K. (1980). *Analisis isi: pengantar teori dan metodologi* (Rajawali P).
- Kusnandar, V. B. (2022, August 11). *Ini Angka Pelanggaran Anggota Polri 2021*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/11/ini-angka-pelanggaran-anggota-polri-2021>
- Lauwo, S., Kyriacou, O., & Julius Otusanya, O. (2020). When sorry is not an option: CSR reporting and ‘face work’ in a stigmatised industry – A case study of Barrick (Acacia) gold mine in Tanzania. *Critical Perspectives on Accounting*, 71(1), 1–23. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2019.102099>
- Lemdiklat Polri. (2023, February 19). *Profile Lemdiklat Polri*. Lemdiklat Polri. <https://lemdiklat.polri.go.id/berita/profil/profile>
- Len-Ríos, M. E. (2010). Image repair strategies, local news portrayals and crisis stage: A case study of Duke University’s lacrosse team crisis. *International Journal of Strategic Communication*, 4(4), 267–287. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2010.515534>
- Mardhani, C. T. (2021). Pro kontra komparasi hukuman mati untuk pengedar narkoba. *Jurnal Negara Dan Keadilan*, 10(1), 15–22. <https://doi.org/10.33474/HUKUM.V10I1.4620>
- Maulana, A. (2022, October 14). *4 Polisi Ditangkap Terkait Jaringan Narkoba Irjen Teddy Minahasa*. CNN Indonesia. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20221014221304-12-860833/4-polisi-ditangkap-terkait-jaringan-narkoba-irjen-teddy-minahasa>
- Metro TV. (2022, October 18). (188) *[FULL] Sidang Perdana Richard Eliezer -*

- YouTube*. Metro TV. <https://www.youtube.com/watch?v=RcS1R8Mm3H8>
- Muharromah, I. A. (2019). Pengelolaan reputasi pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi nuklir melalui media online. *PROfesi Humas*, 4(1), 96–113. <https://doi.org/10.24198/PRH.V4I1.19616>
- Nair, R., Sulaiman, S. H., Saad, N. A. M., Suppiah, P., & Lin, M. (2019). Mitigating Reputational Risk Through Image Repair Strategies. *Asia Pacific Media Educator*, 29(1), 23–40. <https://doi.org/10.1177/1326365X19837772>
- Najili, H., Juhana, H., Hasanah, A., & Arifin, B. S. (2022). Landasan Teori Pendidikan Karakter. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(7), 2099–2107. <https://doi.org/10.54371/JIIP.V5I7.675>
- Nazione, S., & Perrault, E. K. (2019). An Empirical Test of Image Restoration Theory and Best Practice Suggestions Within the Context of Social Mediated Crisis Communication. *Corporate Reputation Review*, 22(4), 134–143. <https://doi.org/10.1057/s41299-019-00064-2>
- Ningtyas, T. (2018). Kepercayaan masyarakat (citizen trust) di badan pertanahan nasional (BPN) II surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(1), 195–210. <https://doi.org/10.25139/JMNEGARA.V2I1.1080>
- Noviansah, W. (2022). 4 Polisi di Kasus Narkoba Irjen Teddy Minahasa Dipatus di Polda Metro. Detiknews. <https://news.detik.com/berita/d-6350074/4-polisi-di-kasus-narkoba-irjen-teddy-minahasa-dipatus-di-polda-metro>
- Nurhadi. (2022, July 15). *Dari Urusan Administrasi hingga Pribadi, Inilah Beberapa Tugas Ajudan - Nasional Tempo.co*. Tempo. <https://nasional.tempo.co/read/1612231/dari-urusan-administrasi-hingga-pribadi-inilah-beberapa-tugas-ajudan>
- Pfeffer, J., Zorbach, T., & Carley, K. M. (2014). Understanding online firestorms: Negative word-of-mouth dynamics in social media networks. *Journal of Marketing Communications*, 20(1–2), 117–128. <https://doi.org/10.1080/13527266.2013.797778>
- Pirola, F., Boucher, X., Wiesner, S., & Pezzotta, G. (2020). Digital technologies in product-service systems: a literature review and a research agenda. In *Computers in Industry* (Vol. 123). <https://doi.org/10.1016/j.compind.2020.103301>
- Poerwadarminta, W. J. . (1985). *Kamus umum Bahasa Indonesia* (1st ed.). PN Balai

Pustaka.

- Polda Maluku. (2023). *Website Resmi Polda Maluku - Staf Pribadi Pimpinan*. Kepolisian Daerah Maluku. <https://maluku.polri.go.id/unit/spripim>
- Polda Papua Barat. (2022). *Mengenal Panca Prasetya Pedoman Kerja Polisi Indonesia - Website Official POLDA Papua Barat*. Polda Papua Barat. <http://poldapapuarabat.id/detailpost/mengenal-panca-prasetya-pedoman-kerja-polisi-indonesia>
- Polda Sulsel. (2021). *Tugas Pokok – Ditlantas*. Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel. <https://ditlantas.sulsel.polri.go.id/tugas-pokok/>
- Polres Grobongan. (2023). *Satuan Reskrim*. Polres Grobongan. [https://www.polresgrobongan.com/sub\\_profil-2-satuan-reskrim.html](https://www.polresgrobongan.com/sub_profil-2-satuan-reskrim.html)
- Polres Surabaya. (2016, September 16). *Tugas Pokok Polisi - KAPOLRES*. Website Polres Surabaya. <https://tabessby.jatim.polri.go.id/main/tupoksi/lihat/12/kapolres>
- Prastiwi, D. (2022, August 12). *Profil Ferdy Sambo dan Karier Moncernya di Polri - News Liputan6.com*. Liputan 6. <https://www.liputan6.com/news/read/5040833/profil-ferdy-sambo-dan-karier-moncernya-di-polri>
- Prihatini, Z. (2023, February 15). *Aipda Ahmad Ambil 200 Gram Sabu Teddy Minahasa di Ruangan Kapolsek Kalibaru, Sisanya Diambil di Tol Halaman all - Kompas.com*. Kompas. <https://megapolitan.kompas.com/read/2023/02/15/17324901/aipda-ahmad-ambil-200-gram-sabu-teddy-minahasa-di-ruangan-kapolsek?page=all>
- Rachman, Y. A., Barmawi, B., Komunikasi, J., Islam, P., Syekh, I., Cirebon, N., Perjuangan, J., & Cirebon, P. S. (2019). Komunikasi organisasi dalam membangun citra positif perusahaan. *ORASI: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 10(1), 101–113. <https://doi.org/10.24235/ORASI.V10I1.5144>
- Ramadhan, N. A. (2016). Identifikasi Miskonsepsi Sistem Saraf Manusia Dalam Buku Teks Biologi Sma Di Kota Yogyakarta Identify Misconceptions Of Human Nervous System In Biology Textbooks For Senior High School In Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Biologi*, 5(6), 37–45. <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/jeb/article/view/4611>
- Rizaty, M. A. (2022, June 17). *Bertambah Lagi, Ini Jumlah Pengguna Instagram per Kuartal I 2022*. Databoks.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/17/bertambah-lagi-ini-jumlah-pengguna-instagram-per-kuartal-i-2022>

- Rogers, R. K., Dillard, J., & Yuthas, K. (2005). The accounting profession: Substantive change and/or image management. *Journal of Business Ethics*, 58(1), 159–176. <https://doi.org/10.1007/s10551-005-1401-z>
- Sandlin, J. K., & Gracyalny, M. L. (2018). Seeking sincerity, finding forgiveness: YouTube apologies as image repair. *Public Relations Review*, 44(3), 393–406. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2018.04.007>
- Satlita, L. (2006). Membangun Citra Positif Organisasi Melalui Public Relations. *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 6(1), 70–81. <https://doi.org/10.21831/EFISIENSI.V6I1.3831>
- Seeger, M. W., & Ulmer, R. R. (2002). A post-crisis discourse of renewal: The cases of malden mills and cole hardwoods. *Journal of Applied Communication Research*, 30(2), 126–142. <https://doi.org/10.1080/00909880216578>
- Sendari, A. A. (2019, March 1). *Instagram Adalah Platform Berbagi Foto dan Video, Ini Deretan Fitur Canggihnya - Tekno Liputan6.com*. Liputan 6. <https://www.liputan6.com/tekno/read/3906736/instagram-adalah-platform-berbagi-foto-dan-video-ini-deretan-fitur-canggihnya>
- Setiaawan, I. B. T., Widiati, I. A. P., & Sudibya, D. G. (2020). Peranan Badan Narkotika Nasional (BNN) Dalam Upaya Pencegahan Terhadap Tindak Pidana Narkotika. *Jurnal Analogi Hukum*, 2(3), 361–365. <https://doi.org/10.22225/ah.2.3.2517.361-365>
- Simbolon, H. (2022, August 12). *Ada 3 Golongan, Ini Urutan 22 Pangkat Polisi dari Bharada hingga Jenderal - Regional Liputan6.com*. Liputan 6. <https://www.liputan6.com/regional/read/5040161/ada-3-golongan-ini-urutan-22-pangkat-polisi-dari-bharada-hingga-jenderal>
- Steiner, Z., & Byrne, Z. (2022). Employer Postcrisis Image Restoration: Implications for Recruitment. *International Journal of Business Communication*, 59(4), 551–582. <https://doi.org/10.1177/2329488419864712>
- Supriatin. (2022, October 14). *Teddy Minahasa, Profil dan Perjalanan Karir | merdeka.com*. Merdeka. <https://www.merdeka.com/peristiwa/teddy-minahasa-profil-dan-perjalanan-karir.html>

- Susanto, A., & Kasdi, A. (2013). Masuknya Kepolisian Indonesia Dalam Struktur Angkatan Bersenjata Republik Indonesia Tahun 1961-2002. *Avatara, e-Journal Pendidikan Sejarah*, 1(3), 474–488.
- Tanumidjaja, M. (1971). *Sedjarah Perkembangan Angkatan Kepolisian* (1st ed.). Pusat Sejarah.
- Timothy Coombs, W., & Holladay, S. J. (2006). Unpacking the halo effect: Reputation and crisis management. *Journal of Communication Management*, 10(2), 123–137. <https://doi.org/10.1108/13632540610664698>
- Tvonenews. (2022, October 14). *[BREAKING NEWS] Kapolda Metro Ungkap Kasus Irjen Teddy Minahasa | tvOne - YouTube*. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=WnPFyYdVONU>
- TvoneNews. (2022, October 16). *Teddy Minahasa Terancam Dipecat dari Kepolisian | Kabar Siang tvOne - YouTube*. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=7u1trsShdkk>
- Utami, T. V. (2022, November 4). *Profil Kopol Kasranto, Kapolsek Kalibaru yang Dicotot Akibat Terseret Kasus Irjen Teddy Minahasa*. SindoNews. <https://metro.sindonews.com/read/932123/170/profil-kopol-kasranto-kapolsek-kalibaru-yang-dicotot-akibat-terseret-kasus-irjen-teddy-minahasa-1667549513>
- Volo, S., & Irimiás, A. (2021). Instagram: Visual methods in tourism research. *Annals of Tourism Research*, 91(July), 1–4. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.103098>
- Vourvachis, P., & Woodward, T. (2015). Content analysis in social and environmental reporting research: trends and challenges. *Journal of Applied Accounting Research*, 16(2), 166–195.
- Wibawa, W. A. (2022, October 2). *Tragedi Kanjuruhan: Kronologi, Penyebab dan Jumlah Korban*. Detiknews. <https://news.detik.com/berita/d-6324274/tragedi-kanjuruhan-kronologi-penyebab-dan-jumlah-korban>
- Wibawana, W. A. (2022, August 5). *Apa Itu Yanma Polri? Tempat Dinas Baru Irjen Sambo Usai Dicotot Kapolri*. Detik. <https://news.detik.com/berita/d-6217753/apa-ituu-yanma-polri-tempat-dinas-baru-irjen-sambo-usai-dicotot-kapolri>
- Widayanti, O. W. (2022, October 14). *PROFIL Kopol Kasranto, Kapolsek Kali Baru Tanjung Priok yang Terseret Kasus Peredaran Narkoba - TribunNews.com*. Tribunnews. <https://www.tribunnews.com/nasional/2022/10/14/profil-kopol->

- kasranto-kapolsek-kali-baru-tanjung-priok-yang-terseret-kasus-peredaran-narkoba
- Works, W. B. L., Wong, J. S., & Lee, C. (2021). Damage control: Canadian University crisis management responses to sexual assault. *Atlantic Journal of Communication*, 29(1), 39–52. <https://doi.org/10.1080/15456870.2019.1698580>
- Zaenuddin, M. (2022, August 29). *Kronologi Lengkap Kasus Brigadir J, Dari Skenario Palsu Hingga Dikumpulkannya 5 Tersangka Di Lokasi Penembakan*. Tvonenews. <https://www.tvonenews.com/berita/nasional/63620-kronologi-lengkap-kasus-brigadir-j-dari-skenario-palsu-hingga-dikumpulkannya-5-tersangka-di-lokasi-penembakan>
- Zaki, M. F., & Muhtarom, I. (2023, February 18). *Aiptu Janto Situmorang Mengaku Pemakai Narkoba, Kompolnas Imbau Polri Rutin Tes Urine Anggota - Metro Tempo.co*. Tempo. <https://metro.tempo.co/read/1693164/aiptu-janto-situmorang-mengaku-pemakai-narkoba-kompolnas-imbau-polri-rutin-tes-urine-anggota>
- Zeng, L., Zhou, L., Pan, P. L., & Fowler, G. (2018). Coping with the milk scandal: A staged approach to crisis communication strategies during China's largest food safety crisis. *Journal of Communication Management*, 22(4), 432–450. <https://doi.org/10.1108/JCOM-11-2017-0133>