

ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PERSUASIF KEPOLISIAN POLDA DIY DALAM MENANGANI AKSI DEMONSTRASI

Galih Cahaya Ramadhan; Drs. Joko Sutarso, M.Si

**Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Informatika,
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi persuasif Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta (Polda DIY) dalam pengendalian massa pada aksi demonstrasi. Penelitian ini penting karena penanganan demonstrasi tidak hanya bergantung pada kekuatan prosedural, tetapi juga pada efektivitas komunikasi antara aparat dan massa. Minimnya komunikasi persuasif berpotensi menimbulkan miskomunikasi yang memicu emosi dan meningkatkan eskalasi konflik hingga tindakan anarkis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis analisis deskriptif dan berlandaskan pada paradigma konstruktivisme dan berfokus pada penanganan aksi demonstrasi yang berlangsung pada akhir tahun 2024 hingga tahun 2025 di wilayah hukum Polda DIY. Data diperoleh melalui wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Menggunakan teori strategi komunikasi persuasif Melvin L. DeFleur dan Sandra Ball-Rokeach (1989) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Polda DIY menerapkan tiga strategi komunikasi persuasif, yaitu psikodinamika dilakukan melalui pengendalian emosi aparat dan massa, pembangunan kedekatan emosional, dan komunikasi terbuka dengan massa, strategi sosiokultural diterapkan melalui pemahaman karakteristik sosial, kebutuhan komunikasi, dan isu yang melatarbelakangi aksi demonstrasi, dan The Meaning Construction dilakukan melalui pembentukan narasi kepolisian sebagai pelayan, fasilitator, dan pendamping masyarakat dalam menyampaikan aspirasi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Polri serta memperkaya kajian komunikasi persuasif dalam konteks pengendalian massa.

Kata Kunci: Demonstrasi, Kepolisian, Polda DIY, Strategi Komunikasi Persuasif

Abstract

This study aims to analyze the persuasive communication strategies employed by the Yogyakarta Regional Police (Polda DIY) in crowd control during demonstrations. Effective demonstration management depends not only on procedural measures but also on communication between police officers and demonstrators, as inadequate persuasive communication may lead to misunderstandings and conflict escalation. This research employed a descriptive qualitative approach with a constructivist paradigm and focused on demonstrations that took place from late 2024 to 2025 within the jurisdiction of Polda DIY. Data were collected through semi-structured interviews, observation, and documentation. Based on the persuasive communication strategy theory of Melvin L. DeFleur and Sandra Ball-Rokeach (1989), the findings revealed three strategies used by Polda DIY: psychodynamic, sociocultural, and The Meaning Construction. The psychodynamic strategy involved emotional regulation and open communication, the sociocultural strategy emphasized understanding demonstrators' characteristics and needs, while The Meaning Construction strategy framed the police as serving and facilitating the public in expressing their aspirations. The findings are expected to

provide practical insights for the Indonesian National Police and enrich persuasive communication studies in the context of crowd control.

Keywords: Demonstration, Police, Polda DIY, Persuasive Communication Strategy

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara demokrasi yang telah menjamin kebebasan berpendapat untuk setiap warga negaranya, sehingga setiap warga negara Indonesia memiliki salah satu hak asasi manusia (HAM). Salah satu HAM yang telah dijamin oleh negara yaitu mengenai kebebasan dalam menyampaikan pendapat di muka umum, menyampaikan pendapat di muka umum ini telah di atur dalam undang-undang Republik Indonesia (UU) Nomor 9 Tahun 1998 yang menimbang bahwa kemerdekaan menyampaikan pendapat di muka umum adalah hak asasi manusia yang dijamin oleh Undang-Undang dasar 1945 dan deklarasi universal hak-hak asasi manusia.

Salah satu bentuk kebebasan berpendapat ini adalah aksi demonstrasi, demonstrasi merupakan kegiatan masyarakat yang dilakukan dimuka umum untuk memberikan pendapat, aspirasi, dan tuntutan atas sesuatu yang menentang kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah. Pelaksanaan demonstrasi diawali dengan persiapan penentuan tujuan, waktu, dan lokasi, serta pemberitahuan kepada pihak kepolisian sesuai dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 1998. Dalam pelaksanaannya, demonstrasi wajib menjaga ketertiban dan bertindak secara damai. Apabila terjadi tindakan anarkis atau terdapat provokatif, maka aparat keamanan berhak mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Di Indonesia sendiri pada periode aksi gelombang demonstrasi bulan Agustus-September 2025 menurut Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) terdapat 112 aksi di 33 provinsi, dengan pemetaan aksi terbanyak adalah Jawa Tengah dengan 20 aksi. Kemudian terdapat aksi demonstrasi yang berakhir rusuh di

9 provinsi yaitu Jakarta, Jawa Barat, Yogyakarta, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sumatera Utara, Nusa Tenggara Barat, Sulawesi Selatan, Kalimantan Barat (Databoks, 2025).

Kondisi pada saat demonstrasi ini menghadirkan tantangan operasional yang signifikan dan konsensus tersendiri bagi aparat penegak hukum, terutama bagi Kepolisian Republik Indonesia (Polri) yang mengharuskan bertugas untuk menjaga keseimbangan antara penegakan ketertiban dan perlindungan hak asasi manusia (HAM). Dalam bertugas pada saat mengamankan unjuk rasa terdapat tujuan pengamanan sesuai dengan pasal 18 Peraturan Kepala Kepolisian RI (Perkap Polri) No.7 Tahun 2012 yang mengenai tata cara

penyelenggaraan, pelayanan, pengamanan, dan perkara penyampaian pendapat di muka umum, dalam pasal 18 ini berisi mengenai 3 hal utama tugas polisi pada saat bertugas pengamanan unjuk rasa, yakni melindungi keamanan peserta aksi, menjamin kebebasan menyampaikan pendapat tanpa diganggu pihak lain, dan menjaga agar keamanan dan ketertiban umum tetap terpelihara.

Pada kenyataannya, aksi demonstrasi kerap menimbulkan tantangan bagi kepolisian karena sering adanya kasus bentrok antara peserta demonstran dengan polisi yang disebabkan komunikasi yang kurang efektif, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Firdaus (2014) yang menyatakan bahwa demonstrasi ialah aksi protes atau menyuarakan pendapat kontra atas kebijakan pemerintah yang mereka pandang sebagai hal yang tidak mengedepankan kepentingan rakyat dan merugikan masyarakat (Nasamputu, 2021) Kepolisian juga sering mengalami dilema antara menegakkan ketertiban dan menghormati hak berpendapat yang berpotensi memicunya konflik, yang seharusnya unjuk rasa diarahkan pada kebijakan pemerintah kerap bergeser menjadi kritik terhadap institusi kepolisian, karena aparat dipersepsikan lebih berpihak kepada pemerintah. Padahal secara umum dan tugasnya kepolisian hanya menjalankan pengamanan aksi yang bertugas untuk melindungi seluruh pihak secara netral.

Komunikasi persuasif merupakan proses komunikasi yang berusaha untuk membujuk dan meyakinkan orang lain untuk bertindak laku seperti yang diharapkan oleh komunikator tanpa adanya paksaan. Dalam konteks penegakan ketertiban, penggunaan komunikasi persuasif oleh pihak aparat tidak hanya bertujuan untuk memperoleh kepatuhan hukum, akan tetapi juga untuk mempengaruhi kesadaran sosial dan sikap masyarakat terhadap norma (Salsabila & Mu'tamirudin, 2025)

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan wilayah yang kerap terjadi demonstrasi karena populasi mahasiswa dan masyarakat dengan aktivis yang tinggi. Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta (Polda DIY) berperan krusial dalam menjaga perdamaian dan ketertiban di tengah huru-hara lingkungan sosial ini. Polda DIY dianggap sebagai tempat alternatif bagi para demonstran untuk menyuarakan pendapat atas aspirasi mereka, karena dianggap lebih responsif dibandingkan dengan instansi pemerintah lainnya. Peran tersebut semakin terlihat dalam peristiwa demonstrasi yang terjadi di Polda DIY pada 29 Agustus 2025 lalu yang berujung pada amukan dan sikap anarkis demonstran hingga terjadi pembakaran dan kerusakan fasilitas di lingkungan Polda DIY. Kejadian tersebut menunjukkan bahwa pentingnya kesiapsiagaan dan strategi pengamanan yang efektif dalam menangani aksi massa.

Pada kegiatan demonstrasi sendiri tentunya terdapat korlap (koordinator lapangan) untuk memastikan aksi unjuk rasa sesuai dengan tujuannya, sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Ayat 1 Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia (Perkap Polri) Nomor 9 Tahun 2008, bahwasanya korlap atau penyelenggara kegiatan penyampaian pendapat di muka umum wajib menyampaikan pemberitahuan secara tertulis kepada Pejabat Kepolisian setempat sebelum kegiatan unjuk rasa dilakukan, yang kemudian pihak kepolisian menerima Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP) secara lengkap dari pihak penyelenggara kegiatan. Hal ini dilakukan agar komunikasi tetap berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan tujuannya serta kondisi situasi aman terkendali, mencegah peningkatan kontra atau konflik yang kerap terjadi akibat unjuk rasa atau respon yang tidak memuaskan bagi massa.

Di Polda DIY sendiri dalam praktiknya tentunya ditetapkan secara konsisten, di mana pemberitahuan pra-aksi memungkinkan para petugas kepolisian untuk mempersiapkan pengamanan agar fokus penyampaian aspirasi tetap tertuju pada kebijakan yang dipermasalahkan dan tidak bergeser menjadi konflik dengan aparat kepolisian yang bersikap netral. Akan tetapi, dalam praktik di lapangan konflik antara massa dengan kepolisian masih dapat terjadi akibat eskalasi saat aksi berlangsung. Salah satunya terbukti dalam peristiwa kematian salah satu mahasiswa di universitas Yogyakarta, berinisial RSP, setelah terlibat langsung dalam aksi demonstrasi di depan Polda DIY pada 31 Agustus 2025. Kejadian tersebut kemudian memicu berbagai respons dan kritik dari masyarakat dan dipersepsikan sebagai dampak dari konflik dan ketegangan antara aparat dan demonstran. Kondisi seperti ini tentunya memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keseluruhan institusi POLRI, sehingga menunjukkan bahwa pengelolaan aksi tidak hanya mengandalkan kesiapan pengamanan, tetapi juga strategi komunikasi persuasif yang efektif untuk meminimalkan potensi konflik serta menjaga hubungan antara aparat dan masyarakat tetap kondusif.

Dalam situasi tersebut, komunikasi menjadi hal penting dalam menjaga stabilitas dan mencegah terpicunya konflik. Pendekatan persuasif diperlukan agar pengamanan tidak terbatas pada represif, akan tetapi juga dialogis dan preventif.

Komunikasi persuasif ialah seni berkomunikasi dimana seseorang menggunakan strategi komunikasi tertentu untuk memengaruhi sikap, keyakinan, atau tindakan orang lain secara sukarela (Ade et al., 2025). Maka dari itu, strategi komunikasi persuasif menjadi aspek yang krusial dalam penanganan aksi demonstrasi. Penggunaan komunikasi persuasif pada saat pengamanan demonstrasi menjadi kunci dalam pengelolaan massa agar situasi tetap stabil dan tertib. Dengan model komunikasi persuasif menurut Ronald L. Applebaum dan Karl W.E. Anatol, dalam (Hotmanian, 2018) aparat bertindak sebagai sumber (*sources*) untuk

menyampaikan pesan (*message*) secara verbal maupun nonverbal kepada demonstran (*receiver*), kemudian saluran (*channel*), waktu (*time*), dan respons (*feedback*) digunakan untuk menyesuaikan strategi agar komunikasi tetap efektif. Kepolisian berperan mengatur jalannya aksi agar tetap kondusif, seperti arahan untuk tetap kondusif dan bekerja sama untuk mencegah provokasi atau tindakan anarkis. Saat terjadi tindakan yang melanggar hukum, aparat fokus untuk menenangkan massa, melindungi fasilitas publik, dan memastikan keselamatan massa serta lingkungan sekitar. Untuk menganalisis praktik komunikasi dalam penanganan aksi demonstrasi tersebut, penelitian ini menggunakan teori komunikasi persuasif yang menekankan pada strategi psikodinamika, sosiokultural, dan konstruksi makna. Ketiga pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana pesan disusun, disampaikan, dan dimaknai dalam situasi pengendalian massa.

Sebagai dasar untuk mendalami topik ini, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan mengenai strategi komunikasi secara umum, komunikasi persuasif dalam institusi kepolisian, maupun strategi penanganan aksi unjuk rasa. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Safruddin & Suranto, 2023) yang membahas penerapan komunikasi persuasif kepolisian dalam menanggulangi kejahatan jalanan melalui pendekatan langsung kepada masyarakat dengan cara mengacu pada teori strategi komunikasi persuasif Melvin L. DeFleur dan Sandra Ball-Rokeach (1989:275). Penelitian lain oleh (Ayuni et al., 2021) menekankan bahwa penanganan aksi unjuk rasa di Kota Makassar berpedoman kepada Peraturan Kepala Kepolisian nomor 1 tahun 2009 dan saran pada kepolisian untuk menerapkan komunikasi persuasif dan memperhatikan HAM massa. Sementara itu, penelitian yang dikaji (Lingga, 2017) menunjukkan bahwa kepolisian menggunakan pendekatan strategi komunikasi persuasif kepada masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat pada program *Safe House*. Kemudian penelitian dari (Yusuf & Bachri, 2024) yang membahas mengenai proses penanganan unjuk rasa yang dilakukan Dit Samapta Subdit Dalmas Polda Lampung ini menjelaskan bahwa penangananan dilakukan berdasarkan tindak pre-emptif, preventif, dan tindakan represif yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan dan peraturan-peraturan Kapolri tentang unjuk rasa. Serta penelitian yang dilakukan oleh (Aderema et al., 2025) dimana hasil penelitiannya terdapat setidaknya 9 penyebab terjadinya demonstrasi anarkis di wilayah hukum Polda Sulawesi Tenggara dan terdapat langkah yang dilakukan oleh Intelkam dimulai dari memahami karakteristik massa yang akan dihadapi.

Kelima penelitian terdahulu tersebut telah membahas strategi komunikasi persuasif dalam berbagai konteks permasalahan sosial serta penanganan aksi demonstrasi menggunakan prosedural umum dan pemahaman massa. Namun, pembahasan mengenai strategi dan teknik

komunikasi persuasif yang dilakukan oleh aparat kepolisian secara langsung di lapangan dalam penanganan demonstrasi, khususnya dalam situasi aksi yang berpotensi anarkis masih belum dikaji secara khusus. Penelitian ini menjadi penting karena pada kenyataannya, penanganan aksi demonstrasi tidak hanya bergantung pada kekuatan prosedural, tetapi juga pada efektivitas komunikasi antara aparat dan massa. Minimnya pendekatan komunikasi persuasif berpotensi menimbulkan miskomunikasi yang memicu emosi massa dan aparat serta memperburuk situasi yang berujung anarkis. Oleh karena itu, penelitian mengenai strategi dan teknik komunikasi persuasif penanganan massa demonstrasi menjadi urgensi tersendiri untuk memahami bagaimana pendekatan komunikasi ini berperan dalam mencegah eskalasi konflik agar situasi tetap kondusif.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana strategi komunikasi persuasif Polda DIY dalam menangani aksi demonstrasi?”. Kemudian penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi komunikasi persuasif serta teknik komunikasi persuasif yang diterapkan oleh Polda DIY dalam menangani aksi demonstrasi. Kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pentingnya komunikasi persuasif bagi mahasiswa maupun aparat penegak hukum dalam mengatasi aksi demonstrasi. Bagi institusi Polri penelitian ini juga menjadi umpan balik studi kasus yang mendalam mengenai efektivitas strategi komunikasi persuasif yang telah diterapkan.

1.2 Komunikasi Persuasif

D. J. O’keefe mendefinisikan persuasi sebagai proses komunikasi yang bertujuan untuk mempengaruhi orang lain dengan tujuan yang baik dan dilakukan dengan kesengajaan (Aisyah et al., 2023). Selain itu juga terdapat gagasan dari Erwin P. Bettinghous yang merumuskan persuasi sebagai komunikasi yang dirancang untuk mempengaruhi orang lain dengan usaha mengubah keyakinan, nilai, atau sikap mereka (Handayani et al., 2023). Komunikasi persuasif yang efektif membutuhkan perubahan yang tak terlihat dari diri komunikan seperti persepsi dan emosional, perubahan yang terlihat dari komunikan biasanya tidak akan bertahan dalam jangka panjang.

Usaha dalam melakukan persuasi tersebut memusatkan perhatian pada upaya untuk mengubah, memperkuat sikap, dan kepercayaan khalayak atau pada upaya untuk mengajak maupun membujuk mereka dengan bertindak dengan suatu cara tertentu. Tindakan persuasi juga tidak hanya bergantung pada pesan, tetapi juga pada karakteristik audiend dan komunikator yang menyampaikan pesan tersebut (Braca & Dondio, 2023).

Pada penelitian yang membahas mengenai komunikasi persuasif Satlantas Polres Pekanbaru dalam meningkatkan kesadaran berlalu lintas (Hotmanian, 2018) menjelaskan bahwa persuasi akan berhasil jika dipengaruhi oleh faktor-faktor komponen komunikasi yang berkesinambungan mulai dari komunikator, pesan, saluran, hingga komunikan. Setiap bagian dari komponen tersebut berperan penting dalam prosesnya, terutama pada pesan yang memiliki komponen paling penting dimana hal tersebut akan membuat komunikan terpersuasi dengan baik, tidak lupa dengan komunikan yang harus memahami dengan baik pesan yang disampaikan oleh komunikator. Intinya, tingkat pengetahuan atau pemahaman komunikan berperan sebagai kontrol atau pengendali atas komunikasi persuasi.

Agar memudahkan komunikator dalam memperkuat keyakinan dan sikap perilaku komunikan, menurut pemaparan Devito diperlukannya penggunaan prinsip-prinsip persuasif dalam berkomunikasi (Jayanti, 2018). Prinsip tersebut ialah, pertama, *selective exposure principle* (prinsip pemaparan selektif). Prinsip ini menjelaskan bahwa komunikan secara aktif mencari informasi untuk memperkuat pemikiran, sikap, dan perilakunya yang bertentangan dengan apa yang ia yakini. Kedua, prinsip partisipasi khalayak, prinsip ini menekankan pada keterlibatan komunikan dalam berkomunikasi (menyampaikan pendapat, menyimpulkan gagasan komunikator). Ketiga, prinsip inokulasi, prinsip ini menerangkan bahwa komunikan yang telah mengetahui bahwa komunikator sudah berbeda pendapat atau keyakinan dengan komunikan. Sehingga pada situasi ini komunikator memerlukan perencanaan argumentasi saat berinteraksi dengan komunikan, pada saat berinteraksi komunikator akan menyampaikan kelemahan kontra argumen sehingga membuat komunikan akan sadar dengan sendirinya. Keempat, prinsip besaran perubahan. Prinsip yang terakhir ini menyampaikan apabila komunikator ingin menginginkan perubahan dengan skala besar dan penting bagi komunikan, maka akan semakin besar pula tantangan dan tugas komunikator dalam mencapai tujuan persuasinya. Dengan ini, efektif persuasinya jika komunikator berkomunikasi dengan komunikan menggunakan cara yang bertahap dengan kurun waktu yang lama dengan melakukan perubahan-perubahan kecil pada komunikan.

Sehingga, komunikasi persuasif oleh aparat pemerintah seperti kepolisian tidak hanya bertujuan untuk memperoleh kepatuhan hukum, akan tetapi juga untuk memengaruhi kesadaran sosial dan sikap masyarakat terhadap norma. Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Ilyin & Naumenko, 2020) dalam jurnalnya yang berjudul *The Institute of Persuasive Communication in The Management of Socio-Political and Economic Processes of Society* mengungkapkan bahwa komunikasi persuasif memiliki kekuatan untuk membentuk perilaku dan kesadaran kolektif melalui berbagai strategi, termasuk pencitraan dan simbol sosial, yang

jika tidak diarahkan dengan benar dan tetap akan memperkuat budaya konsumtif dan melemahkan keserasan ideologis masyarakat.

1.3 Strategi Komunikasi Persuasif

Strategi merupakan suatu alat untuk mencapai rencana yang telah ditentukan, strategi ini mampu menjadi jembatan yang memberikan kemudahan dalam berjalannya suatu rencana karena telah terdapat gambaran apa yang harus dilakukan demi memenuhi tujuan yang ingin dicapai. Dalam komunikasi, strategi merupakan suatu proses kegiatan yang berjalan terus menerus dalam kegiatan berkomunikasi dan menjadi sebuah alat untuk menentukan arah dari bentuk komunikasi yang dilakukan, karena berhasil tidaknya kegiatan komunikasi ditentukan oleh strategi itu sendiri (Ananda & Cindy, 2023). Pada komunikasi persuasif, strategi ialah rencana atau teknik pendekatan yang digunakan komunikator untuk mempengaruhi sikap melalui bujukan, ajakan maupun menyampaikan pesan tanpa paksaan kepada suatu individu maupun kelompok. Selain untuk mengubah sikap komunikan, komunikator juga mengharapkan adanya perubahan pendapat atau pandangan terhadap suatu hal. Dalam buku yang berjudul Komunikasi Persuasif oleh Soemirat (2008) menyatakan bahwa strategi komunikasi persuasif merupakan paduan antara perencanaan komunikasi dalam aspek dengan manajemen komunikasi untuk mencapai tujuan persuasi. Dalam buku tersebut juga terdapat pernyataan oleh Melvin L. De Fleur dan Sandra J. Ball-Rocceach yang mengemukakan 3 strategi komunikasi persuasif (Lingga, 2017), yaitu:

1.3.1 Strategi Psikodinamika

Pendekatan ini berpijak pada asumsi bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh proses psikologis internal, seperti persepsi, tingkah laku, dan emosi. Strategi ini bekerja atas dasar dorongan dari dalam diri sehingga terkadang respons atau sifat milik seseorang atau masyarakat ditampilkan melalui pola pikir, pola sikap, dan pola tindak terhadap lingkungannya (Hendri, 2019). Dengan demikian, komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi, namun juga membentuk perasaan keyakinan individu. Dalam konteks penanganan demonstrasi, pendekatan ini menekankan pentingnya pemahaman terhadap aspek emosional dan psikologis massa dalam komunikasi persuasif.

1.3.2 Strategi Sosiokultural

Strategi sosiokultural ini berpijak pada asumsi bahwa perilaku atau sikap manusia dipengaruhi oleh kekuatan luar dari diri individu. Komunikator harus memahami dan beradaptasi dengan budaya, norma, sistem kontrol sosial, nilai, kepentingan peran, dan pandangan komunikan (Karomah, 2016), hal ini penting karena untuk memastikan bahwa pesan yang akan disampaikan akan relevan dengan kondisi komunikan dan dapat diterima

oleh target.

1.3.3 Strategi *The Meaning Construction* (Konstruksi Makna)

Strategi yang terakhir ini menekankan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh makna yang mereka pahami terhadap suatu situasi, makna ini dibentuk melalui pengalaman, interaksi sosial, dan penggunaan simbol serta bahasa. Melvin I. DeFleur et al (1989) berasumsi bahwa kata-kata dapat dimanipulasi dan menciptakan makna baru, makna tidak hanya dibentuk dan diciptakan dengan satu cara. Penggunaan simbol berupa kata dan bahasa dapat membangkitkan pemahaman manusia mengenai makna yang diharapkan (Hendri, 2019).

1.4 Aksi Demonstrasi

Aksi demonstrasi atau unjuk rasa sering disamakan dengan istilah “demonstrasi-protes”, dimana dipandang sebagai bentuk perwujudan nilai dan kepentingan masyarakat yang tidak sejalan dengan nilai serta kepentingan negara. Kemudian secara sosial-politik juga sebagai wujud perubahan sosial yang mencerminkan respon psikologis masyarakat sebagai respon psikologis masyarakat terhadap hubungan yang rumit dengan institusi sosial, dan mewujudkan adanya ketimpangan dalam partisipasi publik dalam pembangunan (Buldani, 2025).

Kebijakan undang-undang yang memberikan izin masyarakat untuk menyuarakan pendapat di muka umum ini memberikan peluang bagi masyarakat untuk menyampaikan gagasan atau opini mereka mengenai kebijakan pemerintah yang dianggap merugikan masyarakat. Dalam konteks ini telah tertera pada pasal 5 dan 6 Undang-undang No.9 Tahun 1998 mengenai warga negara yang menyampaikan pendapat di muka umum berhak untuk mengeluarkan pikiran secara bebas dan memperoleh perlindungan hukum serta berkewajiban dan bertanggungjawab untuk menghormati hak dan kebebasan orang lain, menghormati aturan moral yang berlaku di umum, menaati hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, menjaga dan menghormati keamanan dan ketertiban umum, dan menjaga keutuhan persatuan dan kesatuan bangsa.

Demonstrasi atau unjuk rasa ini berangkat dari massa kongkrit yang bersifat spontan, lebih emosional dan irasional. Tentunya dalam aksi demonstrasi ini terdapat pemimpin yang memimpin jalannya aksi yang dimana ia memegang komando massa yang membawa massa kearah tujuan unjuk rasa. Dengan demikian, massa tidak dapat berangkat dengan sendirinya tanpa adanya pemimpin atau koordinator lapangan, karena pemimpin ini lah yang mengatur jalannya aksi di lapangan yang bertanggung jawab memastikan seluruh kegiatan demonstrasi sesuai dengan tujuan, pemimpin ini juga menjadi pihak yang berkomunikasi langsung dengan anggota kepolisian yang menjaga keamanan agar tidak

terjadi kesalahpahaman komunikasi atau agar tidak terjadi massa bertindak anarkis atau sewenang-wenang, yang paling utama pemimpin dalam aksi demonstrasi bertanggung jawab untuk mengambil keputusan di lapangan dan menjadi teladan serta pengarah bagi peserta aksi demonstrasi.

Dalam konteks komunikasi, demonstrasi atau unjuk rasa ini menjadi salah satu bentuk komunikasi yang paling kuat. Para massa menggunakan aksi demo ini sebagai saluran untuk menyampaikan pesan mereka yang berupa tuntutan, kritik, atau penolakan kebijakan kepada komunikan utama yaitu para pejabat pemerintahan atau tokoh politik lainnya. Pada aksi demonstrasi ini terdapat komunikasi non verbal sebagai simbol tekanan yang bertujuan untuk memperkuat kredibilitas dan urgensi pesan mereka yang disampaikan melalui orasi.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan komprehensif, dengan mengungkapkan strategi komunikasi persuasif kepolisian khususnya pada Polda DIY dalam menangani aksi demonstrasi. Penelitian kualitatif merupakan suatu model penelitian yang dimana manusia ditempatkan sebagai subjek utama dalam suatu peristiwa sosial (Safrudin et al., 2023). Melalui paradigma konstruktivisme, penelitian ini berupaya menggali bagaimana aparat kepolisian mengkonstruksi makna terhadap penerapan komunikasi persuasif dalam penanganan aksi demonstrasi dan bagaimana mereka merancang strategi komunikasi persuasif berdasarkan pengalaman komunikasi mereka dengan demonstran di lapangan.

Informan dipilih menggunakan purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan secara kesengajaan berdasarkan pertimbangan yang dianggap paling mengetahui dan terlibat langsung. Informan dalam penelitian ini berdasarkan kriteria secara purposive sampling, yaitu:

1. Anggota kepolisian yang bertugas di Subdit Dalmas atau Subdirektorat lain di lingkungan Polda DIY yang terlibat langsung dalam penanganan demonstrasi
2. Memiliki pengalaman minimal 2x terlibat dalam penanganan demonstrasi di wilayah DIY
3. Memiliki keterlibatan langsung dalam proses komunikasi pada penanganan aksi demonstrasi, baik dalam jabatan sebagai pimpinan maupun sebagai personel lapangan.

Penelitian ini berfokus pada penanganan aksi demonstrasi yang berlangsung pada periode akhir tahun 2024 hingga tahun 2025 di wilayah hukum Polda DIY. Periode tersebut

dipilih karena terdapat berbagai dinamika aksi demonstrasi yang relevan dengan fokus penelitian mengenai strategi komunikasi persuasif yang diterapkan aparat kepolisian dalam pengendalian massa.

Peneliti tidak hanya menggali data dari informan utama, tetapi juga meninjau catatan rekam jejak guna memperkuat validitas temuan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, dokumentasi, serta wawancara mendalam kepada 5 informan yang terdiri atas:

Tabel 1. daftar Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	AKP A.N.H	Kepala Seksi Negosiasi
2.	Bripda Wiko Lasmawan	Personel Unit Dalmas
3.	Bripda Faisal Ahmad Zarif	Personel Unit Dalmas
4.	Bripda Pinky Arzeti Sepsila	Negosiator Polwan
5.	Bripda L.D.A	Negosiator Polwan

Data yang telah didapat akan dianalisis dengan menelaah seluruh transkrip wawancara untuk mengompilasi pesan-pesan umum menjadi temuan khusus. Pola data tersebut kemudian dikategorikan secara sistematis berdasarkan urutan kejadian, kategori, dan tipologinya guna menjawab rumusan masalah penelitian. Selanjutnya, data direduksi dengan memilih informasi yang relevan, disajikan dalam bentuk uraian deskriptif, kemudian diinterpretasikan untuk menarik kesimpulan penelitian.

Untuk memastikan validitas data yang menjadi aspek penting yang harus diperhatikan agar hasil penelitian ini dapat kredibilitas dengan menunjukkan keadaan lapangan sesuai fakta, maka dari itu diperlukannya triangulasi data yang berusaha memeriksa kebenaran data agar tidak dianggap bias.

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber yang melibatkan informan dari latar belakang sumber yang berbeda dengan menggali informasi dari beberapa pihak, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih utuh serta objektif mengenai bagaimana strategi komunikasi persuasif diterapkan pada pengendalian massa

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Pengelolaan Emosi Dalam Pengendalian massa

Dalam menangani aksi demonstrasi, aparat kepolisian dihadapkan pada situasi dan kondisi emosional massa yang dinamis dan cepat berubah. Oleh karena itu, aparat dituntut untuk mampu memahami dinamika emosi massa sekaligus mengendalikan emosi diri agar situasi di

lapangan tetap kondusif dan tidak berkembang menjadi konflik yang lebih besar.

Berdasarkan hasil wawancara, pemahaman pada kondisi emosional massa dilakukan sejak pertama kali interaksi dengan demonstran maupun perwakilan demonstran yaitu koordinator lapangan (korlap). Aparat, khususnya polwan sebagai negosiator di barisan paling depan membaca situasi dan kondisi emosi massa melalui raut wajah dan nada bicara massa yang ditunjukkan oleh demonstran saat berkomunikasi. Pengamatan tersebut dilakukan untuk mengetahui kondisi emosional massa, apakah berada pada posisi yang tenang dan kondusif atau mulai menunjukkan adanya amarah dan ketegangan. Selain itu, respons yang ditunjukkan oleh massa dalam setiap interaksi juga menjadi salah satu aspek pendukung bagi polwan untuk memahami situasi emosi yang berkembang di lapangan. Dalam menghadapi massa yang marah, aparat perlu memberikan perhatian dan pendekatan yang tepat agar emosi massa tidak berlarut-larut dalam keamaraan, dengan ini aparat harus mempelajari teknik persuasi yang efektif untuk membantu massa yang mengalami puncak keamaraan (Abdul Rahman, 2022).

Selain melalui interaksi langsung di lapangan, pemahaman terhadap kondisi massa juga diperoleh melalui arahan pimpinan sebelum pelaksanaan tugas. Arahan tersebut disampaikan saat apel yang berisi gambaran terkait karakteristik massa yang akan dihadapi.



Gambar 1. *Apel Personel Sebelum Pelaksanaan Pengamanan Demonstrasi*

Dokumentasi tersebut menunjukkan kegiatan apel sebagai bagian dari tahap persiapan, di mana pimpinan memberikan arahan kepada seluruh personel terkait kondisi dan situasi massa yang akan dihadapi di lapangan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh AKP A.N.H selaku Kasi Negosiasi bahwa:

*“Arahan disampaikan waktu di tahap persiapan, kami apel dulu, lalu cek kekuatan personel. Setelah itu pembagian tugas sesuai surat perintah pimpinan. Kemudian di dalam apel tadi, kami memberikan penekanan atau arahan mengenai karakteristik massa yang akan dihadapi, tuntutan apa, dan jumlah massanya.”*Baik polwan maupun polki yang bertugas saat menangani demonstrasi

dituntut untuk menjaga sikap verbal dan nonverbal serta tidak mudah terpancing provokasi massa. Dalam arahan yang diberikan, aparat diminta untuk menjaga ekspresi wajah yang tenang dan ramah agar tidak memicu amarah massa. Seperti yang disampaikan oleh Bripda Wiko Lasmawan dalam wawancara bahwa,

“Wajah yang sangar itu harus dihindari, karena itu bisa memicu amarah massa dan massa makin berani dengan aparat jadi kami dituntut harus tetap senyum dan sabar.”

Selanjutnya, AKP A.N.H selaku Kasi Negosiasi juga menambahkan bahwa terdapat penekanan dari pimpinan kepada seluruh personel untuk terus menjaga kondusivitas dengan tetap sabar apapun yang personel rasakan di lapangan,

“Kita harus tetap senyum apapun yang terjadi, lalu kita juga mengontrol rekan-rekan yang dimana ketika demo tidak semua polri bisa menjaga emosinya ketika ada massa yang memancing, sehingga kita harus menjaga rekan-rekan agar tidak melakukan hal-hal konyol yang membuat demo semakin memanas”

“Walaupun petugas juga mendapat sikap provokatif juga harus diterima dengan lapang dada, tetap berusaha sabar, tetap menjaga kondusivitas karena itu tugas kita”

Sikap menahan diri dan tidak merespons secara emosional ini menjadi bagian dari upaya menjaga kondusivitas situasi, sehingga pelaksanaan pengamanan aksi demonstrasi dapat berjalan dengan aturan dan tertib sekaligus meminimalisir potensi eskalasi konflik antara aparat dan massa di lapangan. Berdasarkan dari temuan tersebut, dapat dimengerti bahwa pengelolaan emosi dalam pengendalian massa dilakukan melalui 2 hal, yaitu memahami kondisi emosional massa dan mengendalikan emosi diri aparat, dimana keduanya saling berhubungan erat dalam menjaga stabilitas situasi aksi demonstrasi.

3.1.2 Komunikasi Humanis Aparat

Aparat kepolisian dalam menangani aksi demonstrasi tidak hanya bertumpu pada pengamanan, tetapi juga menerapkan pendekatan komunikasi yang bersifat humanis. Pendekatan ini diwujudkan melalui interaksi aparat kepada massa yang mengedepankan interaksi terbuka, ramah, dan menghargai massa sebagai pihak yang berhak menyampaikan aspirasi terkait suatu kebijakan. Melalui komunikasi tersebut, aparat berupaya untuk menciptakan kedekatan hubungan dengan massa untuk menciptakan situasi aksi yang stabil dan kondusif.

Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi humanis telah diterapkan oleh polwan sejak awal proses interaksi dengan massa, khususnya pada korlap atau perwakilan demonstran. Polwan melakukan pendekatan dengan cara pengenalan diri serta membuka ruang diskusi terkait isu tuntutan yang disampaikan oleh massa. Pada proses inilah yang mendorong terbentuknya komunikasi dua arah yang memungkinkan aparat memahami permasalahan yang dihadapi massa.

“Untuk tahapan pendahuluan itu seperti intro, bagaimana kita mengenali dan mengenalkan diri kepada pengunjung rasa atau perwakilannya. Dengan adanya intro atau memperkenalkan diri ini berarti sudah ada hubungan emosional atau psikologisnya antara aparat dengan lawan negosiasi, dari sinilah kami mulai mengumpulkan bahan keterangan yang namanya telling story, kami mengajak sharing terkait tuntutan atau masalahnya. Dan dari sinilah aparat mengetahui masalahnya kemudian lanjut pemecahan masalah atau solusi dari isu tadi.”

Sesuai yang disampaikan oleh AKP A.N.H melalui tahapan tersebut, aparat telah memperoleh pemahaman mengenai permasalahan yang disampaikan oleh massa. Komunikasi yang dilakukan oleh aparat dilakukan secara tenang, tidak memaksa, dan tetap menghargai massa guna menjaga stabilitas emosi dan menghindari adanya kesalahpahaman dengan massa.

Temuan tersebut juga diperkuat oleh dokumentasi pelaksanaan aksi demonstrasi pengemudi ojek online pada 29 Agustus 2025 di depan Polda DIY, yang menunjukkan adanya interaksi yang bersifat humanis antara aparat dan massa. Aparat terlihat duduk bersama massa, berdiskusi dengan perwakilan demonstran, serta menunjukkan pendekatan empatik melalui tindakan sederhana seperti memberikan air minum kepada massa. Kemudian terlihat pula pelaksanaan ibadah bersama antara aparat dan massa yang memperlihatkan bahwa telah terjalinnya kedekatan serta suasana yang kondusif selama aksi berlangsung.

Dokumentasi ini memperkuat temuan bahwa pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh personel pengamanan demonstrasi Polda DIY tidak bersifat represif, melainkan mengutamakan interaksi yang humanis dan membangun kedekatan dengan massa. Berikut adalah dokumentasi interaksi antara aparat dan massa dalam aksi demonstrasi tersebut:



Gambar 2. *Komunikasi humanis aparat dalam aksi demonstrasi ojol 29/08/2025*

Sumber: YouTube, tvOneNews, 2025



Gambar 3. *Kapolda DIY turut berdiskusi langsung dengan massa*

Sumber: YouTube, tvOneNews, 2025

Selain komunikasi verbal, komunikasi yang dilakukan oleh aparat dilakukan juga dengan memperhatikan aspek nonverbal, seperti menjaga gesture tubuh dan ekspresi wajah. Sikap yang tenang dan tidak intimidatif disebut mampu menurunkan ketegangan serta mencegah munculnya tindakan anarkis atau provokatif, sehingga massa tetap menyampaikan aspirasi sesuai dengan aturan yang berlaku. Sejalan dengan itu, Bripda Faisal Ahmad Zarif juga memandang massa sebagai pihak yang perlu dilindungi sehingga menghindari tindakan yang dapat memicu emosi massa,

“Kita melihat massa itu sebagai teman atau sebagai masyarakat yang perlu kita lindungi, dan kita juga menghindari ekspresi yang terlalu tegang atau tidak melakukan gerakan yang memancing mereka menjadi emosi, seperti menatap tajam ke massa atau membalas provokasi mereka”

Dengan cara pandang yang disampaikan oleh Bripda Faisal, hal tersebut mendorong terciptanya interaksi yang lebih terbuka dan mengurangi potensi ketegangan selama proses aksi demonstrasi berlangsung, terutama pada proses komunikasi. Berdasarkan hasil ini, dapat diketahui bahwa komunikasi humanis yang dilakukan oleh aparat kepolisian mencakup usaha membangun hubungan sejak awal dengan massa, memberikan ruangan untuk menyampaikan aspirasi, serta menjalin interaksi yang terbuka. Pendekatan ini berkontribusi dalam menjaga kondusivitas massa dan stabilitas interaksi serta emosi, dan juga meminimalisir potensi konflik selama aksi masih berlangsung.

3.1.3 Penyesuaian Komunikasi Terhadap Karakteristik massa

Pada aksi demonstrasi, tentunya terdapat massa yang datang dari berbagai latar belakang, baik dari segi budaya, nilai maupun pendidikan, sehingga memiliki karakteristik yang beragam. Perbedaan inilah yang mengharuskan aparat untuk mampu menyesuaikan pendekatan

komunikasi agar interaksi yang terjadi di lapangan dapat efektif dan tidak menimbulkan kesalahpahaman di lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diperoleh, pihak kepolisian telah memahami bahwa perbedaan karakteristik massa dapat memengaruhi dinamika komunikasi selama aksi berlangsung. Beberapa kelompok massa menunjukkan karakter yang lebih ekspresif, semangat, dan cenderung keras dalam menyampaikan aspirasi. Dengan demikian, apart tidak merespon dengan menggunakan pola yang sama, akan tetapi tetap mengedepankan sikap tenang, sabar, dan tidak tersulut emosi, sekaligus tetap memberikan ruang bagi massa untuk menyampaikan aspirasi mereka.

“Perbedaan komunikasi pastinya ada, khususnya untuk orang-orang timur yang bersifat agak keras. Tapi kami juga tidak membedakan dari latar belakang mereka, seperti contohnya kami menghadapi massa dari latar belakang orang timur kami menanggapi dengan marah marah seperti itu tidak. Jadi kami tetap menenangkan walaupun massa langsung marah-marah, kami mendengarkan aspirasi yang disampaikan massa dan menampungnya”

Kemudian pada proses komunikasi, aparat juga menyesuaikan penggunaan bahasa dan sikap agar pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh berbagai kalangan. Penggunaan bahasa yang sederhana serta sikap yang tidak tegang menjadi salah satu bagian dari strategi komunikasi yang diaplikasikan untuk menghindari kesalahpahaman. Dalam konteks Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki keberagaman latar belakang masyarakat, penggunaan bahasa daerah atau bahasa jawa ini tidak menjadi faktor utama dalam membangun kedekatan atau efektivitas komunikasi dengan massa.

“Penggunaan bahasa daerah sebenarnya tidak terlalu berpengaruh, berpengaruhnya ini bagaimana cara kita menyampaikan ketenangan dan bagaimana kita bisa menangkap aspirasi mereka dan juga memberikan feedback”

Bripda L.D.A selaku polwan yang berinteraksi langsung dengan massa saat proses negosiator menyampaikan hal tersebut untuk menegaskan bahwa efektivitas komunikasi ditentukan dengan cara penyampaiannya dan cara memberikan respon sebagai *feedback*. Di sisi lain, aparat juga menerapkan teknik negosiasi yang mengacu pada Peraturan Kepala Badan Pemeliharaan Keamanan (Kabaharkam) Tahun 2013 dengan mempertimbangkan aspek sosiologis dan antropologis yang sebagaimana telah disampaikan oleh AKP A.N.H.

Selanjutnya, dalam menghadapi kelompok mahasiswa yang cenderung memiliki sifat semangat yang tinggi, kritis, dan idealisme yang aparat menghadapi kelompok mahasiswa dengan cara *ice breaking*, hal ini diungkapkan oleh AKP A.N.H sebagai berikut:

“Kalau mahasiswa kan masih ada ego dan semangat yang besar, dari situ kami ada ice breaking. ice breaking ini tidak harus dengan kata-kata atau kalimat, bisa seperti tindakan, contohnya kami memberikan air minum, snack, mengajak bercanda walaupun tidak semua mau karena mereka tegak lurus ingin berjuang, dan mengajak berdiskusi ringan untuk cooling down teman-teman mahasiswa agar suasana cair”

Pendekatan yang dilakukan oleh aparat menunjukkan adanya penyesuaian strategi komunikasi disesuaikan dengan karakteristik massa yang dihadapi di lapangan yang bertujuan untuk meredakan ketegangan sekaligus menciptakan kondusi yang stabil dan tenang selama aksi berlangsung. Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan untuk penyesuaian komunikasi terhadap karakteristik massa, dapat dipahami bahwa penyesuaian yang dilakukan aparat melalui pemahaman perbedaan latar belakang, menggunakan peraturan sebagai acuan, penggunaan bahasa yang sederhana, serta penerapan strategi komunikasi yang fleksibel sesuai dengan kondisi masa. Penyesuaian ini berperan krusial dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan meminimalisir potensi konflik selama aksi berlangsung.

3.1.4 Penyampaian Aturan dan Pengendalian Berbasis Pedoman

Pada praktik yang dilakukan oleh personel dalmas Polda DIY dalam menangani aksi unjuk rasa terutama pada negosiasi, personel dalmas berpedoman pada Perkap Polri No.16 Tahun 2006 sebagai acuan dalam mengatur jalannya aksi. Meskipun demikian, penyampaian aturan tetap dilakukan secara humanis, seperti melakukan teknik *ice breaking* untuk meredakan ketegangan.

Kemudian, aparat juga menegaskan dan selalu menyampaikan bahwa adanya koridor-koridor hukum yang harus dipatuhi, seperti lokasi, batas waktu pelaksanaan aksi demonstrasi, serta larangan untuk melakukan tindakan yang merugikan pihak lain atau fasilitas umum.

Penyampaian aturan tersebut dilakukan secara komunikatif oleh aparat, di mana aparat tidak hanya berperan sebagai pengendali situasi tetapi juga sebagai pihak yang memberikan pemahaman pada massa terkait hal yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan dalam menyampaikan aspirasi. Hal ini bertujuan untuk menjaga ketertiban umum, baik di lokasi kejadian demonstrasi maupun di lingkungan sekitar demonstrasi, serta mencegah terjadinya peningkatan konflik selama aksi berlangsung.

3.1.5 Pembimbingan Pesan Aparat dalam Pengamanan Aksi Demonstrasi

Personel pengamanan aksi demonstrasi tidak hanya berfokus pada pengendalian situasi, akan tetapi juga memperhatikan pesan yang akan disampaikan dimana akan membentuk cara pandang massa terhadap situasi yang sedang berlangsung. Berdasarkan hasil wawancara, aparat mengenalkan perannya sebagai pihak yang melayani, memfasilitasi, dan memediasi

massa bukan sebagai pengendali massa. Hal ini bertujuan agar penyampaian aspirasi berjalan dengan lancar bersama aparat yang melayaninya melalui mediasi dan fasilitasi. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh AKP A.N.H:

“Kita harus tetap sabar, karena tugas kita melayani, yang dulunya kata menjaga atau mengamankan sekarang narasinya telah diubah menjadi melayani. Agar pengunjung rasa dari berbagai elemen tidak merasa diamankan atau dijaga, akan tetapi mereka merasa dilayani jadi mereka akan merasa diayamo dan dilindungi dengan perubahan narasi tersebut.”

Selain adanya perubahan narasi, aparat juga bersikap netral dimana kepolisian tidak memihak kepada pihak tertentu, melainkan menjalankan tugas secara objektif sesuai prosedur yang ada. Sikap ini membentuk makna bahwa aparat bertindak sebagai pihak penengah yang menjembatani komunikasi antara massa dan pihak yang dituju.

3.2 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di lingkungan Polda DIY sebagai satuan kewilayahan POLRI yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Secara khusus, penelitian ini berfokus pada Direktorat Samapta yang memiliki tugas melaksanakan fungsi kepolisian bersifat preventif, termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan aksi demonstrasi. Dalam pelaksanaan tugasnya, terdapat Subdirektorat Pengendalian Massa (Subdit Dalmas) yang berperan dalam penanganan dan pengendalian massa di lapangan. Subdit Dalmas juga didukung oleh Personel Dalmas dan negosiator yang bertugas membangun komunikasi dengan massa selama aksi berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, terlihat bahwa terdapat dinamika komunikasi yang kompleks dalam proses pengendalian massa pada aksi demonstrasi oleh pihak kepolisian. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam dan secara sistematis, peneliti menggunakan 3 pendekatan teoritis dari strategi komunikasi persuasif oleh Melvin L.DeFleur dan Sandra Ball-Rokeach, yang selanjutnya akan dibahas pada bagian berikut:

3.2.1 Strategi Psikodinamika

Pendekatan psikodinamika ini berfokus pada aspek penyampaian informasi yang mampu memengaruhi kondisi internal individu dimana akan membentuk perasaan yakin pada individu atau berfokus pada emosional dan kognitif massa. Pada pendekatan ini menekankan bahwa keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh isi pesan, akan tetapi juga kemampuan bertindak pihak kepolisian sebagai komunikator dalam membentuk perasaan diterima dan aman pada diri massa atau komunikan.

Berdasarkan hasil penelitian, personel Polda DIY memahami kondisi emosional massa

melalui pengamatan raut wajah dan nada bicara saat berinteraksi dengan aparat, khususnya polwan negosiator, sebelum menentukan bentuk komunikasi yang digunakan. Pendekatan psikodinamika juga tercermin dari kemampuan aparat mengendalikan perilaku verbal dan nonverbal dengan bersikap tenang, sabar, serta tidak menunjukkan ekspresi yang dapat memicu emosi massa. Pengendalian diri tersebut berperan dalam menurunkan ketegangan dan meminimalkan potensi tindakan anarkis.

Pengendalian emosi aparat ini didukung oleh adanya pembinaan rohani dan bimbingan psikologis yang diikuti oleh seluruh personel Ditsamapta Polda DIY terutama personel lapangan yang menangani aksi serta arahan dari pimpinan pada saat apel sebelum pelaksanaan pengamanan yang memberikan pemahaman mengenai keadaan aksi yang akan dihadapi nantinya dan adanya tuntutan untuk tetap bersikap sabar pada segala situasi yang diterima oleh aparat. Arahan tersebut akan menjadi bahan dasar dan pedoman bagi personel lapangan dalam mengendalikan situasi di lapangan maupun mengelola emosional massa maupun diri saat berada di lingkungan aksi.

Pengendalian emosi aparat ini berpengaruh pada perilaku massa dalam proses komunikasi dan kondisi stabilitas di lapangan, dimana aparat difokuskan untuk mengelola emosinya secara personal maupun secara satuan kompi dan mengelola respons saat berinteraksi dengan massa agar menciptakan suasana yang lebih kondusif serta stabilitas emosional aparat juga memengaruhi kondisi emosional massa secara tidak langsung. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan bahwa pengendalian emosi merupakan bagian dari kecerdasan emosional yang berperan dalam memengaruhi perilaku individu dalam situasi sosial. Oleh karena itu, ketika emosi orang lain tidak dapat dikendalikan secara langsung, pengendalian emosi diri menjadi langkah penting yang dapat memengaruhi respons emosional pihak lain (Widodo et al., 2023). Strategi lainnya yang digunakan untuk membangun kedekatan emosional dengan massa dilakukan melalui tahapan pendahuluan dalam negosiasi, yaitu *intro* dimana pada tahapan ini polwan sebagai personel lapangan negosiator memperkenalkan diri kepada pengunjung rasa sebagai pelayan yang memediasi dan memfasilitasi para pengunjung rasa. Tahapan ini berfungsi sebagai penghubung awal dalam membangun kepercayaan dan kedekatan dengan massa serta menciptakan rasa aman kepada massa agar lebih nyaman ketika massa menyampaikan aspirasi. Dengan menciptakan rasa aman secara psikologis bagi massa, aparat memberikan ruang kepada massa untuk menyampaikan aspirasi dimana aspirasi akan diterima didengar, diterima, dan diperhatikan oleh aparat, hal ini menjadi bentuk validasi atau pengakuan yang dapat meredakan ketegangan emosional dan mengurangi potensi kemarahan massa karena aparat bersikap netral dan mengakui tuntutan massa. Hal ini sejalan dengan

salah satu kemampuan berkomunikasi yaitu *competence in establishing and sustaining a smooth pattern of interaction* yang merupakan kemampuan dalam menciptakan suasana interaksi yang nyaman dan menjaga keterhubungan antar pihak sehingga komunikasi tetap berjalan secara efektif (Irwin dalam Soedarsono, 2009, dalam Sunata, 2023)

Selanjutnya, pada tahapan *intro* tersebut terbentuk komunikasi dua arah yang mendorong massa untuk melakukan *telling story* secara alami mengenai permasalahan atau isu yang sedang mereka hadapi. Pada tahap *telling story*, aparat berperan sebagai pihak yang menampung, mendengarkan, dan memahami aspirasi serta kondisi yang dirasakan oleh massa. Hal ini menunjukkan adanya upaya aparat untuk membangun komunikasi yang empatik melalui proses mendengarkan secara aktif (*active listening*), yang berperan dalam menciptakan pemahaman serta mengurangi potensi kesalahpahaman dalam interaksi dengan massa (Nugraheni et al., 2025). Pemahaman tersebut kemudian menjadi dasar bagi aparat dalam menentukan respons, langkah penyelesaian, maupun kesepakatan bersama yang dapat ditempuh. Untuk menghindari kesalahpahaman, aparat menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan massa, serta mengedepankan sikap tenang, tidak memaksa, dan tetap menghargai massa guna menjaga stabilitas emosi selama proses komunikasi berlangsung.

Pihak kepolisian juga menyampaikan bahwa mereka hadir dalam aksi unjuk rasa tersebut untuk melayani para masyarakat, baik yang terlibat dalam aksi demonstrasi yang memiliki hak untuk menyampaikan aspirasi di muka umum maupun masyarakat umum yang tinggal di lingkungan sekitar aksi dan pengguna jalan raya, sehingga massa maupun masyarakat umum lainnya akan merasa terayomi dan terlindungi dengan kehadiran polisi. Hal tersebut menunjukkan adanya usaha kepolisian untuk membentuk persepsi positif massa terhadap kehadirannya di lapangan agar massa maupun masyarakat umum tetap merasa aman sampai aksi demonstrasi selesai, dimana hal ini sejalan dengan pandangan (Perloff, 2003) yang menekankan bahwa karakteristik komunikator, seperti sikap dan kredibilitas yang ditampilkan memengaruhi bagaimana pesan diterima dan direspons oleh audiens.

Dengan demikian, pembentukan persepsi yang positif oleh aparat menjadi faktor penting dalam menciptakan situasi yang lebih kondusif. Pada konteks tersebut, aparat kepolisian juga meminimalisir adanya gesekan horizontal yang muncul antara massa aksi dengan masyarakat umum yang tidak terlibat, tetapi merasakan dampak langsung oleh berlangsungnya aksi khususnya dalam bentuk terganggunya aktivitas masyarakat umum.

Selaras dengan hal tersebut, setelah aparat memahami permasalahan yang disampaikan massa pada tahap *telling story*, komunikasi berkembang ke arah diskusi partisipatif melalui

interaksi yang lebih humanis, seperti duduk bersama untuk membahas solusi dan mencari titik temu atas aspirasi yang disampaikan. Hal ini terlihat dalam wawancara Kapolda DIY yang ditayangkan oleh TV One News, yang turut menampilkan dokumentasi interaksi humanis antara aparat dan massa (Tv One News, 2025). Pola komunikasi ini menunjukkan upaya aparat dalam membangun ruang dialog yang nyaman dan tidak hierarkis sehingga massa merasa dihargai serta dilibatkan dalam proses penyelesaian permasalahan. Selain itu, aparat juga bekerja sama dengan koordinator lapangan untuk mengimbau massa agar tetap menjaga situasi kondusif setelah tercapai kesepakatan atau setelah perwakilan massa dipertemukan dengan pihak yang dituju. Pendekatan empatik juga dilakukan melalui tindakan sederhana, seperti memberikan minuman kepada massa, sebagai bentuk perhatian terhadap kondisi fisik dan emosional mereka.

Berdasarkan uraian pembahasan strategi psikodinamika, temuan penelitian menunjukkan bahwa pendekatan psikodinamika dalam penanganan aksi demonstrasi tidak hanya diwujudkan melalui upaya memahami kondisi psikologis massa, tetapi juga melalui pengelolaan emosi aparat sebagai bagian dari strategi komunikasi persuasif. Hal tersebut disampaikan juga pada penelitian oleh Rak (2023) yang menekankan pentingnya untuk mengelola emosi secara optimal untuk membantu melindungi ketertiban umum namun tanpa menghambat upaya massa dalam memperjuangkan tujuan politik maupun tuntutan yang disampaikan melalui aksi (Rak, 2023). Pengelolaan emosi tersebut dilakukan melalui pembinaan psikologis, arahan pimpinan, serta pengendalian perilaku verbal dan nonverbal saat berinteraksi dengan massa. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh (Safruddin & Suranto, 2023), (Lingga, 2017), dan (Aderema et al., 2025) yang menunjukkan pentingnya pendekatan komunikasi persuasif dan pemahaman karakteristik komunikasi dalam mencapai tujuan komunikasi.

Namun, penelitian ini menemukan aspek yang lebih spesifik, yaitu keberhasilan pendekatan psikodinamika ditunjukkan oleh kemampuan aparat dalam mengelola emosinya sendiri selama komunikasi berlangsung atau selama aksi demonstrasi. Dengan demikian, kemampuan aparat dalam mengelola emosinya sendiri menjadi faktor penting dalam menciptakan interaksi yang kondusif dan mencegah eskalasi konflik selama aksi demonstrasi berlangsung.

3.2.2 Strategi Sosiokultural

Strategi sosiokultural ini berasumsi bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh kekuatan-kekuatan di luar diri individu, untuk mempengaruhi komunikasi dalam bentuk strategi ini komunikator harus memahami dan beradaptasi dengan latar belakang komunikasi agar pesan dapat selaras dan diterima tanpa sadar oleh komunikasi. Latar belakang komunikasi ini

meliputi seperangkat pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, sikap, tingkatan, peran, dan hubungan spasial yang dimiliki oleh komunikan, latar belakang atau kebudayaan komunikan merupakan hubungan menyeluruh yang mempengaruhi dan menentukan identitas kelompok, kepercayaan, nilai, institusi, dan pola komunikasi (Sunata, 2023).

Aparat Polda DIY dalam menangani aksi demonstrasi telah menerapkan pemahaman kondisi sosial dan karakteristik kelompok massa dalam praktiknya di lapangan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aderema dkk. pada tahun 2025 dimana hasil dari penelitian tersebut tentang menganalisis karakteristik massa, profil pengunjung rasa, psikologi pengunjung rasa, serta isu yang dibawa sebelum melakukan pengamanan, tujuan dari memahami karakteristik massa adalah untuk mengetahui seberapa besar kemungkinan terjadi kerusuhan dalam aksi dan langkah-langkah apa yang akan digunakan (Aderema et al., 2025).

Dalam suatu aksi terdapat perbedaan latar belakang budaya dari massa, aparat tidak membedakan perlakuan secara khusus. Seperti contoh karena Yogyakarta merupakan daerah dengan banyaknya pendatang dari luar daerah jawa mereka tidak menggunakan bahasa daerah sebagai salah satu strategi dalam konteks sosiokultural, penggunaan bahasa daerah dalam menangani massa dinilai kurang berpengaruh oleh personel lapangan terutama pada polwan, hal yang dinilai berpengaruh adalah cara aparat menyampaikan ketenangan, aparat memahami aspirasi massa, dan juga *feedback* yang diberikan oleh aparat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian empiris yang dilakukan oleh (Serha & Burshtyka, 2025) yang menunjukkan bahwa kekuatan utama komunikasi ialah aktivitas polisi dalam menanggapi ancaman dan menyelesaikan masalah mendesak. Dengan demikian, personel lapangan menggunakan bahasa nasionalis yang sederhana yang dapat diterima dan dipahami oleh seluruh kalangan massa yang datang dari berbagai latar belakang. Selaras dengan hal tersebut menunjukkan bahwa aparat kepolisian sebagai komunikator berupaya menyelaraskan pesan dengan sistem nilai dan cara berinteraksi yang dimiliki massa agar komunikasi dapat berjalan secara efektif.

Kemudian, pihak kepolisian polda DIY dalam menangani aksi demonstrasi juga memperhatikan aspek sosiologis dan antropologis massa. Aspek sosiologis ini merupakan kondisi sosial yang membentuk karakteristik dan dinamika massa, berdasarkan hasil wawancara aspek sosiologis merujuk pada kondisi sosial yang melatarbelakangi terbentuknya karakteristik massa, jenis tuntutan yang disampaikan, serta jumlah dan pola perilaku massa di lapangan. Perbedaan kondisi sosial di setiap daerah menyebabkan perbedaan isu yang diangkat dalam aksi, seperti wilayah dengan dominan mahasiswa akan cenderung mengangkat isu terkait kebijakan publik, sementara di wilayah lain dapat berkaitan dengan persoalan ekonomi seperti konflik lahan atau ketenagakerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa dinamika

massa sangat terikat dengan konteks sosial yang melingkupinya. Sementara itu, pada aspek antropologis berkaitan dengan nilai, cara pandang, serta kepentingan yang dimiliki oleh massa yang terbentuk dari latar belakang sosialnya. Perbedaan latar belakang sosial tersebut tidak hanya memengaruhi siapa yang terlibat dalam aksi, tetapi juga memengaruhi cara massa memaknai permasalahan dan tuntutan yang disampaikan. Sebagai contoh, massa tetap menyuarakan aspirasi di daerahnya meskipun isu yang diangkat berasal dari daerah lain, hal ini menunjukkan adanya rasa kebersamaan dan kepentingan yang sama dalam memperjuangkan suatu isu. Dengan demikian, perbedaan nilai dan kepentingan dalam kelompok massa menjadi bagian dari aspek antropologis yang perlu dipahami oleh aparat dalam menentukan pendekatan komunikasi yang tepat. Hal yang dilakukan oleh Polda DIY dalam memperhatikan aspek-aspek kondisi massa, sesuai dengan penelitian oleh Reicher et al (2004) yang mengungkapkan bahwa pentingnya pemahaman mengenai nilai-nilai, standar, stereotip, interpretasi, dan harapan massa, dimana hal tersebut menjadi kunci untuk memprediksi bagaimana massa bertindak dan bereaksi (Reicher et al., 2004).

Selain menggunakan pendekatan komunikasi yang menyesuaikan kondisi sosial dan budaya massa, aparat Polda DIY juga menempatkan norma hukum sebagai acuan bersama yang berpedoman pada aturan formal yang mengatur mengenai pengendalian massa pada Peraturan Kapolri Nomor 16 Tahun 2006 dan peraturan yang mengatur pelaksanaan negosiasi kepolisian dalam berbagai situasi keamanan dan ketertiban masyarakat yang diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pemeliharaan Keamanan (Kabaharkam) Polri Tahun 2013. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ayuni et al., 2021) yang menunjukkan bahwa strategi kepolisian dalam menangani demonstrasi di Kota Makassar berpedoman pada Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 1 Tahun 2009 tentang penggunaan kekuatan dalam tindakan kepolisian.

Adapun strategi Kepolisian Polda DIY lainnya yang menghadapi kelompok massa dengan karakteristik tertentu seperti mahasiswa yang dimana aparat menggunakan teknik pendekatan yang lebih fleksibel dan tidak kaku untuk meredakan ketegangan dan membangun kedekatan dengan massa mahasiswa yang cenderung memiliki sifat semangat tinggi, kritis, dan idealism yang tinggi melalui strategi *ice breaking*. Teknik pendekatan *ice breaking* ini tidak mengandalkan komunikasi verbal saja, akan tetapi juga melalui tindakan nonverbal seperti memberikan minum atau makanan ringan, mengajak berbicara santai atau bercanda, serta berdiskusi ringan mengenai isu yang sedang diaspirasikan, hal ini dilakukan sebagai upaya *cooling down* mahasiswa agar suasana tidak terlalu tegang. Tindakan yang dilakukan oleh aparat tersebut mencerminkan adanya penyesuaian terhadap kebiasaan interaksi dan sifat

massa dalam kelompok massa yang cenderung lebih responsif terhadap pendekatan berbasis interaksi santai.

Tindakan Kepolisian Polda DIY dalam menangani aksi demonstrasi pada konteks strategi sosiokultural ini bersifat adaptif, tidak diskriminatif, dan memadukan pemahaman norma sosial dan pedoman formal yang menjadi faktor krusial dalam menciptakan keberhasilan komunikasi dan menjaga situasi tetap stabil. Dengan bersikap adaptif tersebut merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, yang dimana termasuk kemampuan untuk menyesuaikan pesan dan penyampaian agar sesuai dengan audiens dan situasi dan juga mencakup kemampuan untuk menangani hal-hal yang tidak terduga (Bharthiya, 2023).

Dengan demikian, strategi sosiokultural yang diterapkan oleh kepolisian Polda DIY menunjukkan bahwa keefektifan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh isi pesan, tapi juga ditentukan oleh kemampuan dan usaha komunikator dalam memahami dan menyesuaikan pola komunikasi dengan kondisi sosial dan kebiasaan yang dimiliki oleh massa. Sehingga, aparat kepolisian Polda DIY dalam menangani aksi demonstrasi telah memiliki salah satu kemampuan berkomunikasi *competence in adapting communication behavior to suit the circumstances*, yaitu dimana keterampilan beradaptasi dengan sikap yang terjadi ketika komunikasi berlangsung dengan membuat interaksi yang sesuai dengan situasi (Simamora, 2021, dalam Sunata, 2023).

Temuan ini memperkuat penelitian Aderema et al. (2025) yang menekankan pentingnya pemahaman karakteristik massa sebelum penanganan dilakukan. Namun, penelitian ini menemukan bahwa penyesuaian komunikasi tidak hanya didasarkan pada identitas budaya tertentu, melainkan pada karakteristik sosial, kebutuhan komunikasi, serta isu yang melatarbelakangi aksi demonstrasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa strategi sosiokultural dalam penanganan demonstrasi lebih berorientasi pada pemahaman konteks sosial kelompok massa dibandingkan pada perbedaan budaya semata.

3.2.3 Strategi *The Meaning Construction* (Konstruksi Makna)

Strategi ini akan menjelaskan dimana pendekatan konstruksi makna dalam penanganan aksi demonstrasi dilakukan melalui proses interaksi aparat dan massa saat berada di lapangan. Pengalaman tersebut kemudian akan membentuk cara pandang massa dalam menilai kehadiran dan tindakan aparat saat menangani aksi demonstrasi. Makna tersebut dibangun secara sadar melalui interaksi sosial yang kemudian menimbulkan kesamaan dan kebersamaan dalam suatu kelompok (Nasution, 2024). Kesamaan pemahaman berarti aparat dan massa memiliki persepsi yang sama terhadap kondisi demonstrasi, sedangkan

kebersamaan tercermin dari hubungan yang terbuka dan tidak saling berlawanan dalam proses komunikasi.

Dalam konteks ini, kepolisian Polda DIY membangun makna bahwa kehadiran mereka bukan sebagai pihak yang mengintimidasi dengan kata yang diketahui publik yaitu menjaga dan mengamankan, dimana kata “menjaga” dan “mengamankan” sering dimaknai oleh massa sebagai bentuk pengawasan oleh aparat terhadap tindakan masyarakat yang dianggap bermasalah. Dengan ini, kepolisian mulai mengubah narasi dari kata “menjaga” dan “mengamankan” menjadi kata “melayani” yang lebih ditekankan pada peran kepolisian sebagai pelayan masyarakat yang memfasilitasi dan mendampingi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, sesuai dengan hal tersebut massa akan merasa dilindungi, diayomi, dan dibersamai oleh pihak kepolisian dalam menyampaikan aspirasinya. Pergeseran cara pandang tersebut sejalan dengan konsep pelayanan kepolisian yang menempatkan aparat tidak hanya sebagai penegak hukum, tetapi juga sebagai pelayan masyarakat yang diberikan secara nyata melalui representasi simbolik dan narasi yang berkembang (Sesaningrum et al., 2025). Apabila massa memiliki pandangan negatif kepada aparat terutama saat mengikuti aksi, maka tindakan pelayanan polisi pada saat aksi demonstrasi akan berpotensi dimaknai sebagai bentuk intimidasi, pandangan negatif massa terhadap aparat tersebut tidak hanya muncul akibat perlakuan langsung oleh aparat, melainkan juga karena bagaimana institusi kepolisian dibingkai dalam media dan percakapan sehari-hari (Sesaningrum et al., 2025), dengan pendekatan yang bersifat humanis yang sesuai dengan hasil wawancara, personel lapangan terutama personel Dalmas (Pengendalian Massa) akan memandang massa seperti teman atau masyarakat yang perlu dilindungi, bukan dipandang sebagai lawan atau musuh yang mengganggu ketertiban. Selaras dengan hal tersebut aparat sebagai komunikator harus menekankan pembingkai ulang pesan atau penggunaan narasi positif agar menumbuhkan optimisme dan kepercayaan kepada komunikasi massa (S. Zh, 2024).

Dalam situasi ketika massa mulai menunjukkan tindakan provokatif dan tindakan anarkis yang mengarah pada personel lapangan, aparat tetap dituntut untuk bersikap sabar dan tidak reaktif serta tetap mengendalikan ekspresi wajah agar tidak terlalu tegang. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tetap menjadi dasar objektif penugasan kepolisian dalam bertindak, sehingga pendekatan yang digunakan tidak memperburuk situasi akan tetapi berusaha untuk meredakan ketegangan yang muncul. Kondisi tersebut juga menggambarkan adanya kemampuan aparat dalam menciptakan dan mempertahankan pola komunikasi yang tetap stabil di tengah situasi yang berpotensi ricuh.

Meskipun pendekatan yang dilakukan aparat menunjukkan untuk membangun kedekatan dan persepsi positif di mata massa, berdasarkan hasil penelitian sendiri pihak kepolisian saat menangani aksi demonstrasi hanya berfokus pada pelaksanaan tugas secara objektis sesuai dengan aturan dan SOP yang ada. Dalam hal ini, pembentukan kepercayaan masyarakat tidak secara eksplisit menjadi tujuan utama, melainkan merupakan dampak yang muncul dari pelaksanaan tugas yang dilakukan secara humanis dan profesional, dengan kata lain kepercayaan masyarakat dipandang sebagai nilai tambahan (*excess*) atau konsekuensi dari keberhasilan aparat dalam menjalankan perannya sebagai pelayan, fasilitator, dan mediator massa dalam penyampaian aspirasinya. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Reanisane et al., 2024) yang menunjukkan bahwa persepsi publik terhadap kinerja kepolisian berperan dalam membentuk kepercayaan masyarakat kepada kepolisian. Oleh karena itu, interaksi yang humanis serta pengalaman komunikasi yang positif selama aksi demonstrasi dapat membentuk persepsi yang lebih positif terhadap peran aparat dan pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada kepolisian.

Dengan memberikan rasa aman dan nyaman kepada massa saat menyampaikan aspirasi, aparat berusaha untuk menciptakan situasi yang kondusif dan tetap melindungi masyarakat serta mengurangi potensi terjadinya provokatif dan membuat tempat aksi menjadi arena anarkis. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh (Putri & Imanullah, 2023) mengenai kajian sosiologi hukum yang menunjukkan bahwa rasa aman yang dirasakan masyarakat memiliki hubungan dengan terciptanya kepercayaan terhadap aparat penegak hukum, walaupun dalam konteks penanganan demonstrasi kepercayaan masyarakat tetap dinilai sebagai dampak dari penugasan aparat kepolisian saja.

Berdasarkan uraian pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa makna mengenai peran aparat dalam aksi demonstrasi dibentuk melalui narasi dan pengalaman interaksi langsung antara aparat dan massa. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa konstruksi makna tidak hanya dilakukan melalui penyampaian pesan, tetapi juga melalui interaksi humanis yang membentuk persepsi massa terhadap peran aparat selama aksi berlangsung. Temuan ini melengkapi penelitian terdahulu dengan menunjukkan bahwa pengalaman interaksi langsung menjadi faktor penting dalam membentuk pemaknaan massa terhadap kehadiran aparat dalam aksi demonstrasi.

4. PENUTUP

Demonstrasi yang merupakan aksi yang sah secara hukum untuk menyampaikan aspirasi, sering kali berujung pada aksi anarkis yang merugikan berbagai pihak. Oleh karena itu,

kepolisian memerlukan strategi komunikasi yang tidak hanya bertumpu pada pengamanan prosedural, tetapi juga bagaimana aparat merencanakan dan mengaplikasikan teknik persuasif dalam menjaga hubungan yang kondusif dengan massa. Berdasarkan hasil penelitian, strategi komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Polda DIY meliputi:

1. Strategi psikodinamika

Aparat membangun komunikasi melalui tahapan *intro* dan *telling story* serta melakukan pengendalian emosi sebagai upaya menjaga stabilitas interaksi dengan massa. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pendekatan psikodinamika tidak hanya ditentukan oleh kemampuan memahami kondisi emosional massa, tetapi juga oleh kemampuan aparat dalam mengelola emosinya sendiri guna mencegah eskalasi konflik.

2. Strategi Sosiokultural

Dalam strategi sosiokultural Kepolisian Polda DIY menangani aksi demonstrasi dengan cara memahami karakteristik massa dan tuntutan yang akan disampaikan oleh massa sesuai dengan aspek sosiologis dan antropologisnya. Kemudian dalam menangani massa tersebut Kepolisian Polda DIY berpedoman pada Peraturan Kapolri Nomor 16 Tahun 2006 dan Peraturan Kepala Badan Pemeliharaan Keamanan (Kabaharkam) Polri Tahun 2013 sebagai norma hukum yang digunakan untuk acuan bersama.

3. Strategi *The Meaning Construction*

Strategi ini dilakukan melalui penggunaan narasi dan interaksi humanis yang membentuk persepsi massa terhadap peran aparat selama aksi berlangsung. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemaknaan terhadap peran aparat tidak hanya dibentuk melalui penyampaian pesan, tetapi juga melalui pengalaman interaksi langsung antara aparat dan massa di lapangan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada sumber data yang sebagian besar diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan, sehingga temuan penelitian lebih banyak merepresentasikan pengalaman dan perspektif aparat kepolisian dalam penanganan aksi demonstrasi. Selain itu, penelitian ini belum melibatkan perspektif demonstran secara langsung sehingga gambaran mengenai dinamika komunikasi yang terjadi masih berfokus pada sudut pandang aparat kepolisian.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar pihak Kepolisian khususnya Satuan Pengendalian Massa (Dalmas) lebih sering mengadakan kegiatan pelatihan atau Latihan Kemampuan Kepolisian (Latkatpuan) terkait komunikasi persuasif dalam menangani aksi

demonstrasi. Hal ini dikarenakan intensitas aksi demonstrasi yang semakin meningkat di wilayah hukum Polda DIY, sehingga diperlukannya peningkatan kualitas dan kuantitas personel agar mampu merespons situasi dengan pendekatan yang lebih humanis dan kondusif. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat memperluas kajian dengan melibatkan perspektif demonstran secara langsung, sehingga diperoleh gambaran penelitian yang lebih mendalam mengenai dinamika komunikasi antara aparat dan massa saat aksi demonstrasi.

PERSANTUNAN

Puji syukur kehadiran Allah Swt. atas segala rahmat, karunia, dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Analisis Strategi Komunikasi Persuasif Kepolisian Polda DIY Dalam Menangani Aksi Demonstrasi” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dengan penuh syukur penulis menyadari bahwa perjalanan menyelesaikan penelitian ini tidak mungkin dilalui seorang diri, banyaknya dukungan, pengetahuan, bimbingan, dan kepercayaan dari banyak pihak yang selama ini membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak dan Ibu. Terima kasih atas doa, kasih sayang, kesabaran, serta dukungan yang selalu diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih telah memberikan dukungan penuh yang menjadi penyemangat bagi penulis untuk terus menyelesaikan setiap proses dengan sebaik-baiknya. Semoga Allah Swt. senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Bapak dan Ibu.
2. Bapak Drs. Joko Sutarso, M.Si selaku dosen pembimbing penulis mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan, arahan, kesabaran, serta waktu yang telah diberikan selama proses penyusunan penelitian ini. Semoga Allah Swt. senantiasa membalas segala kebaikan Bapak.
3. Kepada orang-orang terdekat penulis di luar keluarga, terima kasih karena telah menjadi pengingat bahwa penulis tidak pernah benar-benar menjalani perjalanan perkuliahan ini sendirian. Semoga suatu hari nanti ketika kisah ini dikenang kembali, kalian tetap menjadi bagian favorit di dalamnya.
4. Kepada pihak Polda DIY khususnya Direktorat Samapta, terima kasih karena tanpa disadari telah menjadi salah satu bagian penting dalam perjalanan akademik penulis. Dari ruang untuk belajar saat magang hingga kesempatan untuk melakukan

penelitian ini, setiap pengalaman yang diberikan telah meninggalkan makna yang tidak hanya berhenti pada halaman-halaman penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman, N. S. (2022). *KOMUNIKASI PEMUJUKAN DALAM PENGURUSAN EMOSI WATAK MENERUSI HIKAYAT NAKHODA MUDA (Communication of Persuasion in the Management of Character Emotions through Hikayat Nakhoda Muda)*. 109–126.
- Ade, S., Gobel, M., & Usman, I. (2025). *Komunikasi Persuasif: Seni Mempengaruhi Tanpa Memaksa. 1*, 36–47.
- Aderema, R., L., S. F., & Muhram, L. O. (2025). *PERAN KEPOLISIAN DALAM MENANGANI DEMONSTRASI (Suatu Studi Kasus Pada Polres Kota Kendari)*. 07(1), 3705–3717.
- Aisyah, V. N., Triyono, A., & Kusuma, A. S. (2023). *Teori Komunikasi Tinjauan Teoritis dan Penerapannya*.
- Ananda, A. R., & Cindy, W. (2023). *STRATEGI KOMUNIKASI BIDANG LAYANAN DAN PENGEMBANGAN USAHA DALAM MEMBANGUN CITRA RRI KOTA PALANGKA RAYA Annisa*. 2(1).
- Ayuni, N., Umar, F., & Akbal, M. (2021). Strategi Kepolisian Dalam Penanganan Unjuk Rasa Menyampaikan Pendapat Dimuka Umum Kota Makassar. *Phinisi Integration Review*, 4(2), 309. <https://doi.org/10.26858/pir.v4i2.22098>
- Bharthiya, V. R. (2023). *Communicating with Persuasion : A Transformative Approach*. 5(1), 3–6.
- Braca, A., & Dondio, P. (2023). Developing persuasive systems for marketing : the interplay of persuasion techniques , customer traits and persuasive. In *Italian Journal of Marketing* (Vol. 2023, Issue 3). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/s43039-023-00077-0>
- Buldani, M. N. (2025). *Kajian Hukum Pidana dan HAM Terhadap Tindak Kekerasan Aparat dalam Aksi Unjuk Rasa*. 6(3), 2054–2064.
- Databoks. (2025). *Peta sebaran demonstrasi di Indonesia sejak 25 Agustus 2025*. <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/68b8f9356c6dc/peta-sebaran-demonstrasi-di-indonesia-sejak-25-agustus-2025>
- Handayani, W., Sanusi, Susanto, D., Kananto, D. C., Lihu, Khuzaini, & Shaddiq, S. (2023). *THE COMMUNICATION OF THE HEAD OF SEMANGAT DALAM VILLAGE ON DOMESTIC WASTE MANAGEMENT*. 1473–1490.
- Hendri, E. (2019). *Komunikasi Persuasif Pendekatan dan Strategi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Hotmanian, M. (2018). KOMUNIKASI PERSUASIF SATUAN LALU LINTAS (SATLANTAS) POLISI RESORT KOTA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN KESADARAN BERLALU LINTAS MELALUI PROGRAM POLICE GOES TO SCHOOL DI KOTA PEKANBARU. *Jom Fisip*, 5(1), 1–15. <https://media.neliti.com/media/publications/204149-kesiapan-petani-kelapa-sawit-dalam-mengh.pdf>
- Ilyin, I. V., & Naumenko, T. V. (2020). The institute of persuasive communication in the management of socio-political and economic processes of society. *Opcion*, 36(Special Edition 26), 1814–1829.
- Jayanti, R. D. (2018). KOMUNIKASI PERSUASIF DALAM DAKWAH USTAZ NGADIMIN WAHAB PADA PEKERJA SEKS KOMERSIAL DOLLYmersial. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Karomah, L. (2016). *STRATEGI KOMUNIKASI PERSUASIF PEKERJA SOSIAL DALAM PEMBINAAN REMAJA PUTUS SEKOLAH DI PANTI SOSIAL BINA REMAJA (PSBR)*

- RUMBAI. 3(2), 1–15.
- Lingga, E. B. (2017). *POLICE IN PERSUASIVE COMMUNICATION STRATEGIES INCREASE THE PARTISIPASI SOCIETY AT THE SAFE HOUSE PROGRAM IN DISTRICT SUKAJADI PEKANBARU* Compiled. 4(1), 167–186.
- Nasamputu, M. C. (2021). *Strategi Komunikasi Polresta Surakarta Dalam Penanganan Aksi Unjuk Rasa Di Wilayah Kota Surakarta*. 2, 1–9.
- Nasution, S. M. S. (2024). KONSTRUKSI MAKNA SALAM SATU JARI DAN POLA KOMUNIKASI ANGGOTA KOMUNITAS SALAM SATU JARI (Studi Fenomenologi Komunitas Underground Salam Satu Jari Jakarta) Sri. *Mediakom: Jurnal Ilmu Komunikasi*, XIV(1), 100–116.
- Nugraheni, D. E., Faiq, A., Alawi, A., & Kusuma, A. (2025). *Analisis Peran Komunikasi Interpersonal dalam Menangani Konflik Sosial di Kelas : Studi Kasus pada Mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Kelas 4A UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten*. 5.
- Perloff, R. M. (2003). *The Dynamics of Persuasion: Communication and Attitudes in the 21st Century*.
- Putri, L., & Imanullah, M. N. (2023). *Kajian Sosiologi Hukum Tentang Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Aparat Penegak Hukum*. 11, 162–171.
- Rak, J. (2023). *Case Study When the construction of police legitimacy backfires ? Emotion expression management in times of the erosion of the rule of law*. 17(June), 1–13.
- Reanisane, Z., Cahyati, H. N., Adawiyah, S. R., Arjun, D., Setiawan, A. A., Nugraha, J. T., Komunikasi, I., Negara, A., & Tidar, U. (2024). *Persepsi publik terhadap kinerja kepolisian di kota magelang*. 2(1), 185–201.
- Reicher, S., Stott, C., Cronin, P., & Adang, O. (2004). *Policing : An International Journal of Police Strategies & Management Article information :*
- S. Zh, Z. (2024). *Role of Language Communication in the Effectiveness of the Police Service Model*. 3(133), 114–128. <https://doi.org/10.47526/2024-3/2664-0686.78>
- Safruddin, A., & Suranto. (2023). *Strategi komunikasi persuasif Ditbinmas Polda D. I . Yogyakarta dalam menanggulangi kejadian di Yogyakarta*. 6(3).
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). *Penelitian Kualitatif. Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Salsabila, F., & Mu'tamirudin. (2025). *KOMUNIKASI PERSUASIF SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENERTIBAN WARUNG MALAM DI KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH* Fadla. 167–186.
- Serha, T., & Burshtyka, S. Y. (2025). *COMMUNICATION STRATEGY FOR POLICE-PUBLIC INTERACTION IN RESPECT OF SOLVING SOCIAL PROBLEMS*. 22–27.
- Sesaningrum, S. E., Purnamasari, H., & Yudha, T. (2025). *MEMBANGUN KEMBALI KEPERCAYAAN PUBLIK TERHADAP KEPOLISIAN MELALUI PELAYANAN YANG RESPONSIF*. 8(2), 944–958.
- Sunata, I. (2023). *Kajian tentang Komunikasi dan Budaya*. 2, 100–131.
- Tv One News. (2025). *Polda DIY Mengawal Demokrasi di Daerah Istimewa | tvOne*. https://youtu.be/834bgG1DIBc?si=EeF5nyjMT_qY0wLq
- Widodo, C. A., Pratama, D., Pranantya, D. N., Nafiatus, D. S., Arifin, F. R., & Ediyono, S. (2023). *Pengendalian Emosi Menurut Teori Stoikisme*. *Jurnal Psikologi*, 4(1), 1–8.
- Yusuf, A. S., & Bachri, E. (2024). *Proses Penanganan Unjuk Rasa Yang Dilakukan Dit Samapta Subdit Dalmas Polda Lampung*. 4, 9648–9660.