

## ABSTRAK

Aksi kejahatan jalanan klitih yang terjadi di Daerah Istimewa Yogyakarta bukanlah sebuah fenomena yang baru. Kasus kejahatan jalanan mengalami lonjakan yang signifikan di tahun 2022 menimbulkan keresahan di masyarakat. Aksi kejahatan jalanan klitih yang terus bertambah di DIY menjadi sorotan nasional ditandai dengan *trendingnya* tagar #YogyaTidakAman di media sosial Twitter. Semakin parah di awal bulan April tercatat 1 aksi kejahatan jalanan setiap harinya hingga menimbulkan korban jiwa. ‘Polisi’ dan ‘Polda DIY’ menjadi pihak yang paling banyak disebutkan dalam topik kejahatan jalanan di Twitter. Kejahatan jalanan sebagai bentuk gangguan kamtibmas membuat publik mengklaim Polda DIY tidak mampu menjalankan tugasnya dengan baik sehingga kasus tak kunjung usai. Peningkatan kasus kejahatan jalanan dan persepsi negatif publik membawa Polda DIY ke dalam krisis. Untuk menanggapi situasi krisis Polda DIY melakukan komunikasi krisis melalui media sosial Twitter miliknya yakni akun @PoldaJogja. Penelitian ini berusaha melihat 45 unggahan akun Twitter @PoldaJogja pada periode 1 Januari - 31 Juni 2022 dengan metode analisis isi kualitatif. Analisis penelitian beracuan pada Teori Komunikasi Krisis Situasional (SCCT) yang dicetuskan oleh Coombs. Teori ini mengkategorikan respon krisis ke dalam 4 postur dan 12 jenis strategi respon krisis. SCCT juga menawarkan panduan penggunaan strategi respon krisis sesuai dengan jenis krisis yang dialami. Hasil analisis menunjukkan bahwa akun Twitter @PoldaJogja menggunakan 7 strategi respon krisis yakni *attack the accuser*, *scapegoat*, *excuse*, *justification*, *concern*, *ingratiation*, dan *bolstering*. Strategi respon krisis *Diminish-Justification* paling banyak digunakan oleh akun Twitter @PoldaJogja dalam menanggapi krisis akibat peningkatan kasus kejahatan jalanan klitih di DIY.

**Kata kunci:** teori komunikasi krisis situasional (SCCT), twitter, analisis isi kualitatif, komunikasi krisis

## ABSTRACT

The Klitih street crime that occurred in the Special Region of Yogyakarta is not a new phenomenon. Street crime cases have experienced a significant spike in 2022 causing unrest in society. The increasing number of Klitih street crimes in DIY has become a national spotlight marked by the trending hashtag #YogyaTidakAman on social media Twitter. It got worse, at the beginning of April, there was 1 street crime every day, causing fatalities. ‘*Polisi*’ and ‘*Polda DIY*’ are the most mentioned parties on street crime topics on Twitter. Street crime as a form of social security disturbance has made the public claim that Polda DIY are unable to carry out their duties properly, so the case is not over. The increase in street crime cases and negative public perceptions have brought Pold DIY into crisis. To respond to the crisis situation, Polda DIY conducts crisis communication through its Twitter social media, namely the @PoldaJogja account. This research attempts to look at 45 uploads to the Twitter account @PoldaJogja in the period 1 January - 31 June 2022 using a qualitative content analysis method. The research analysis refers to the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) initiated by Coombs. This theory categorizes crisis response into 4 postures and 12 types of crisis response strategies. SCCT also offers guidance on using crisis response strategies according to the type of crisis experienced. The results of the analysis show that the Twitter account @PoldaJogja uses 7 crisis response strategies namely attack the accuser, scapegoat, excuse, justification, concern, ingratiation, and bolstering. The Diminish-Justification crisis response strategy was most widely used by the Twitter account @PoldaJogja in responding to the crisis due to an increase in cases of klitih street crimes in DIY.

**Keywords:** *situational crisis communication theory (SCCT), twitter, qualitative content analysis, crisis communication*