

**MANAJEMEN ISU HUBUNGAN MASYARAKAT KEPOLISIAN DAERAH  
BENGKULU DALAM MENGATASI PEMBERITAAN NEGATIF TERKAIT  
ANGGOTA KEPOLISIAN**

Diajukan Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu  
Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi  
Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Universitas Ahmad Dahlan



**Disusun oleh :**

**DEVINA MIFTAH NURJANNAH**

**2000030051**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS SASTRA BAHASA DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**MANAJEMEN ISU HUBUNGAN MASYARAKAT KEPOLISIAN DAERAH  
BENGKULU DALAM MENGATASI PEMBERITAAN NEGATIF TERKAIT  
ANGGOTA KEPOLISIAN**

**Diajukan Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu**

**Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

**Fakultas Sastra Budaya Dan Komunikasi**

**Universitas Ahmad Dahlan**



**Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra,  
Budaya, dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan dan dinyatakan telah  
memenuhi syarat untuk diujikan**

**Yogyakarta, 2024**

**Pembimbing**

**Iva Fikrani Deslia, S.I.P., M.A.**

**NIPM. 19901215201190880111335207**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**MANAJEMEN ISU HUBUNGAN MASYARAKAT KEPOLISIAN DAERAH**  
**BENGKULU DALAM MENGATASI PEMBERITAAN NEGATIF TERKAIT**  
**ANGGOTA KEPOLISIAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Devina Miftah Nurjannah**

**2000030051**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi pada  
20 Februari 2024 dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas  
Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Universitas Ahmad Dahlan

**SUSUNAN PANITIA UJIAN SKRIPSI :**

- |              |   |
|--------------|---|
| 1. Ketua     | : Iva Fikrani Deslia, S.I.P., M.A.      |
| 2. Penguji 1 | : Nunik Hariyanti, S.I.Kom., M.A.       |
| 3. Penguji 2 | : Dr. Ardiyanto Wardhana, S.Sos., M.Si. |



*Deslia*  
.....  
*Nunik Hariyanti*  
.....  
*Dr. Ardiyanto Wardhana*  
.....

Yogyakarta, 2024

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi

Dekan



**Wajiran. S.S., M.A., Ph.D**

NIPM. 197912182003091110900733

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Devina Miftah Nurjannah  
NIM : 2000030051  
Prodi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Judul : MANAJEMEN ISU HUBUNGAN MASYARAKAT KEPOLISIAN  
DAERAH BENGKULU DALAM MENGATASI PEMBERITAAN  
NEGATIF TERKAIT ANGGOTA KEPOLISIAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya ajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ilmu komunikasi (S.I.Kom) merupakan hasil pekerjaan saya sendiri, bukan karya yang sudah diajukan di perguruan tinggi lain kecuali bagian-bagian tertentu yang saya kutip sebagai acuan dengan tata cara dan etika penulisan karya ilmiah, bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui,  
Kepala Program Studi



Fitrinanda An Nur, S.I.Kom., M.A.  
NIPM. 199306052028100111311335

Yogyakarta,  
Yang Menyatakan



Devina Miftah Nurjannah  
NIM. 2000030051

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Devina Miftah Nurjannah  
NIM : 2000030051  
Email : devina2000030051@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Tugas Akhir : MANAJEMEN ISU HUBUNGAN MASYARAKAT  
KEPOLISIAN DAERAH BENGKULU DALAM MENANGANI  
PEMBERITAAN NEGATIF TERKAIT ANGGOTA  
KEPOLISIAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui pembimbing.
4. Hasil karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta,  
Yang Menyatakan



Devina Miftah Nurjannah

NIM. 2000030051



## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Devina Miftah Nurjannah  
Nim : 2000030051  
Email : devina2000030051@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Tugas Akhir : MANAJEMEN ISU HUBUNGAN MASYARAKAT  
KEPOLISIAN DAERAH BENGKULU DALAM MENANGANI  
PEMBERITAAN NEGATIF TERKAIT ANGGOTA KEPOLISIAN

Dengan ini saya menyatakan sepenuhnya kepada pusat sumber belajar Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan akses terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut :

Saya (~~mengizinkan~~/tidak mengizinkan) karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

Yogyakarta,  
Yang Menyatakan

Iva Fikrani Deslia, S.I.P., M.A.

NIPM. 19901215201190880111335207

Devina Miftah Nurjannah

NIM. 2000030051

## **MOTTO**

“Misi saya dalam hidup bukan hanya untuk bertahan hidup, tetapi untuk berkembang”

(Maya Angelou)

“Jika aku tidak bisa melakukan sesuatu yang besar, aku akan melakukan sesuatu yang kecil  
dengan cara yang besar”

(Martin Luther King, Jr)

“Hanya karena kamu gagal sekali, tidak berarti kamu akan gagal seterusnya”

(Marilyn Monroe)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini peneliti persembahkan kepada:

Orang tua peneliti yang telah memberikan support sistem yang tak terbatas

Kakak dan adik peneliti, yang telah memberikan semangat tersendiri dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bapak Ibu Dosen Prodi Ilmu Komunikasi UAD, atas bimbingan dan arahnya selama di perkuliahan.

Teman dan Sahabat saya yang selalu ada buat saya dan selalu mendukung saya disaat saya dalam keadaan sedih dan selalu ada di sisi saya di saat saya menyelesaikan skripsi ini.



## **KATA PENGATAR**

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Isu Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah Bengkulu Dalam Menangani Pemberitaan Negatif Terkait Anggota Kepolisian”. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke zaman yang terang.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas limpahan dan ridha-Nya, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dr. Muchlas, M.T., Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di lembaga ini.
3. Wajiran, S.S., M.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan.
4. Fitrinanda An Nur, S.IKom.,M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. Terimakasih kepada Iva Fikrani Deslia S.I.P.,M.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dukungan dan arahan kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Nunik Hariyanti, S.I.Kom., M.A. dan Dr. Ardiyanto Wardhana, S.Sos., M.Si. selaku penguji skripsi.
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan.
8. Seluruh staf Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Terimakasih kepada Orang Tua yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Serta ucapan terimakasih kepada saudara-saudara yang selalu memberikan motivasi serta mendoakan;
11. Teruntuk Muhammad Chafri Eza Dwi Putra, terimakasih telah menemani saya berproses hingga saat ini;
12. Untuk para sahabat yang telah ada dalam suka maupun duka, serta selalu memberi semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi;

Penulis berharap kritik dan saran yang konstruktif karena skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah membantu, meskipun penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu. Penulis berharap skripsi ini bisa menjadi manfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 29 Januari 2024

Penulis



x

Devina Miftah Nurjannah

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| MOTTO .....  | vii  |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                                  | viii |
| KATA PENGANTAR .....                                       | ix   |
| DAFTAR ISI .....   | xi   |
| DAFTAR TABEL .....   | xiv  |
| DAFTAR BAGAN.....  | xv   |
| ABSTRACT .....   | xvi  |
| INTISARI .....   | xvii |
| Kata kunci : Citra, Humas, Kepolisian, Manajemen Isu ..... | xvii |
| BAB I .....  | 1    |
| PENDAHULUAN.....   | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah .....                            | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                                   | 8    |
| C. Tujuan Penelitian .....                                 | 8    |
| D. Manfaat Penelitian.....                                 | 8    |
| 1. Manfaat Teoritis .....                                  | 8    |
| 2. Manfaat Praktis .....                                   | 9    |
| E. Fokus Penelitian .....                                  | 9    |
| F. Kajian Pustaka .....                                    | 9    |
| 2. Kerangka Teori.....                                     | 17   |
| A. Kerangka Pemikiran .....                                | 38   |
| B. Metode Penelitian.....                                  | 39   |
| 1. Jenis Penelitian .....                                  | 39   |
| 2. Lokasi/Objek Penelitian.....                            | 40   |
| 3. Waktu Penelitian .....                                  | 40   |
| 4. Teknik Pengumpulan Data.....                            | 40   |
| 5. Teknis Analisis Data.....                               | 42   |
| 6. Teknik Validasi Data (Uji Validitas).....               | 44   |

|   |     |
|---|-----|
| BAB II .....                                | 46  |
| DESKRIPSI UMUM .....                        | 46  |
| A. Profile Organisasi.....                  | 46  |
| 1. Sejarah Kepolisian Daerah Bengkulu ..... | 46  |
| 2. Visi dan Misi Polda Bengkulu.....        | 47  |
| 3. Struktur Organisasi Polda Bengkulu.....  | 49  |
| 4. Tugas Humas Polda Bengkulu .....         | 50  |
| 5. Visi dan Misi Humas .....                | 53  |
| 6. Struktur Organisasi Humas .....          | 55  |
| BAB III .....                               | 56  |
| HASIL DAN PEMBAHASAN .....                  | 56  |
| A. Hasil .....                              | 56  |
| 1. Identifikasi isu .....                   | 56  |
| 2. Analisis isu .....                       | 59  |
| 3. Pilihan Strategi Perubahan Isu.....      | 63  |
| 4. Pelaksanaan Program Aksi isu .....       | 68  |
| 5. Evaluasi Hasil.....                      | 77  |
| B. Pembahasan .....                         | 79  |
| 1. Identifikasi isu .....                   | 80  |
| 2. Analisis Isu.....                        | 82  |
| 3. Strategi Perubahan isu.....              | 86  |
| 4. Program Aksi Isu .....                   | 89  |
| 5. Evaluasi Hasil.....                      | 103 |
| BAB IV.....                                 | 107 |
| PENUTUP .....                               | 107 |
| A. Kesimpulan .....                         | 107 |
| B. Saran.....                               | 109 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                        | 110 |
| A. Interview Guide.....                     | 114 |
| B. Dokumentasi .....                        | 117 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 1.1. Berita Negatif Kericuhan di tempat karaoke ..... | 3   |
| Gambar 1.2. Berita Negatif Penganiayaan .....                | 3   |
| Gambar 1.3. Berita Negatif narkoba .....                     | 3   |
| Gambar 3.1 Polda Bengkulu jalani tes urine .....             | 63  |
| Gambar 3.2 Berita oknum polisi tersangka pengeroyokan .....  | 64  |
| Gambar 3.3 Wakapolda pimpin apel pagi .....                  | 65  |
| Gambar 3.4 Kampung bebas narkoba .....                       | 68  |
| Gambar 3.5 Polda gelar sosialisasi .....                     | 70  |
| Gambar 3.6 Bantuan untuk komunitas seniman Batak .....       | 71  |
| Gambar 3.7 Komunitas ojek gandeng .....                      | 72  |
| Gambar 3.8 Polda Bengkulu selamatkan 5000 jiwa .....         | 73  |
| Gambar 3.9 Postingan instagran Polda Bengkulu .....          | 89  |
| Gambar 3.10 Kampung Bebas Narkoba .....                      | 91  |
| Gambar 3.11 Sosialisasi HAM .....                            | 92  |
| Gambar 3.12 Bantu komunitas seniman batak .....              | 94  |
| Gambar 3.13 Prestasi Humas .....                             | 96  |
| Gambar 3.14 Jum'at curhat .....                              | 97  |
| Gambar 3.15 Coffe Morning humas dan media .....              | 98  |
| Gambar 3.16 Bantuan Humas Polda Bengkulu .....               | 99  |
| Gambar 3.17 Baksos Polda Bengkulu .....                      | 100 |
| Gambar 3.18 Rapat evaluasi .....                             | 102 |

## **DAFTAR TABEL**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu ..... | 14 |
|--------------------------------------|----|



## DAFTAR BAGAN

|  |    |
|--|----|
| Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran .....           | 36 |
| Bagan 2.2 Struktur Polda Bengkulu .....      | 47 |
| Bagan 2.2 Struktur humas polda Bengkulu..... | 52 |

## **ABSTRACT**

In Indonesia, several institutions act as law enforcement agencies, one of which is the police. Functioning as law enforcers, the police have an important role as protectors, guards, and peacekeepers in the context of security and public order (Kamtibmas). However, researchers' findings from various online media sources between 2020 and 2023 reveal that there are many involvements of certain members in criminal cases. The emergence of biased reporting regarding the Bengkulu Police has greatly influenced public opinion and perception. This research aims to understand the stages of issue management carried out by Bengkulu Regional Police Public Relations in handling negative news regarding its members.

This research uses a qualitative approach with a case study design conducted at the Bengkulu Regional Police (Polda). Data collection techniques include interviews, observation, and documentation.

The research results show that Bengkulu Regional Police Public Relations has succeeded in maintaining the image of the institution and building public trust through strategic program planning, providing accurate information, and handling public responses wisely. This department has implemented strategies that are in line with the Chase & Jones 1997 model (as cited in Kriyantono, 2015), including issue identification, issue analysis, change strategy, issue action program, and evaluation.

**Keywords: Issue Management, Public Relations, Police, Image**

## **INTISARI**

Di Indonesia terdapat beberapa lembaga yang berperan sebagai penegak hukum, salah satunya adalah kepolisian. Sebagai penegak hukum, kepolisian berperan sebagai pelindung, pengayom, pemelihara kedamaian dalam hal keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas). Namun, Berdasarkan penelusuran peneliti di beberapa media online sepanjang tahun 2020 hingga 2023 menunjukkan masih maraknya keterlibatan oknum anggota pada beberapa kasus kriminal, munculnya berbagai pemberitaan miring tentang instansi Polda Bengkulu sangat mempengaruhi opini dan citra dimata masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahapan manajemen isu yang dilakukan oleh Humas Polda Bengkulu dalam menangani pemberitaan negatif terkait anggotanya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan di Kepolisian Daerah Bengkulu (Polda). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Polda Bengkulu sudah berhasil menjaga citra institusi dan membangun kepercayaan masyarakat melalui perencanaan program, memberikan informasi yang baik, serta merespon masyarakat dengan bijak. Humas Polda Bengkulu sudah menjalankan strategi yang sesuai dengan teori model Chase & Jones 1997 (dalam Kriyantono, 2015) yaitu identifikasi isu, analisis isu, strategi perubahan isi, program aksi isu, evaluasi.

**Kata kunci : Citra, Humas, Kepolisian, Manajemen Isu**