

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

NASKAH PUBLIKASI

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

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 manangani 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 menunjukan 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

A. Latar Belakang

Kepolisian merupakan salah satu dari berbagai institusi yang bertugas menegakkan hukum di Indonesia. Kepolisian merupakan lembaga pemerintah yang memiliki peran penting dan tanggung jawab langsung di bawah naungan presiden. Sebagai penegak hukum, mereka bertindak sebagai pelindung, pengayom, dan pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas). Salah satu tanggung jawab kepolisian sebagai lembaga pemerintah di Indonesia adalah melakukan fungsi tersebut.

Salah satu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk melindungi dan membantu masyarakat adalah kepolisian. Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 2 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya, polisi tidak terlepas dari beberapa anggota yang disinyalir sebagai oknum yang dapat mempengaruhi reputasi dan citra kepolisian itu sendiri. Ada banyak oknum yang tidak bertanggung jawab melakukan hal-hal di luar tanggung jawab instansi, yang seharusnya tidak dilakukan dan pada akhirnya dapat merugikan instansi itu sendiri.

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh peneliti di berbagai media online dari tahun 2020 hingga 2023 menunjukkan bahwa masih maraknya oknum anggota yang terlibat dalam beberapa kasus kriminal, dan pemberitaan negatif tersebut telah memicu penyelidikan secara mendalam. Keterlibatan tersebut dapat mempengaruhi eksistensi Polda Bengkulu dan citra lembaga tersebut, sehingga mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian.



Munculnya berbagai pemberitaan miring tentang instansi polda Bengkulu sangat mempengaruhi opini dan citra dimata masyarakat. Jika dibiarkan berlanjut, hal ini dapat menimbulkan persepsi negatif dan kurangnya empati masyarakat terhadap polda Bengkulu, yang pada akhirnya mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat.

Menurut Regester dan Larkin dalam Prayudi (2008), istilah "isu" mengacu pada situasi yang terjadi di dalam atau di luar suatu organisasi, jika

tidak diselesaikan secara berkelanjutan akan berdampak signifikan pada fungsi atau aktivitas organisasi secara keseluruhan untuk kepentingan masa depan perusahaan. Perusahaan harus melakukan penyelesaian melalui pihak internal maupun eksternal sebelum masalah berkembang dan mengganggu operasi organisasi. Dengan adanya masalah ini, masyarakat sudah cenderung memiliki pandangan yang negatif tentang polisi. Reputasi institusi kepolisian dirusak oleh sejumlah oknum yang nakal. Jadi, peran polisi sebagai pengayom dan pelindung masyarakat belum sempurna.

Pada titik ini, peran humas kepolisian sangat penting untuk menginformasikan peraturan dan kegiatan yang berkaitan dengan pendekatan kepada masyarakat. Dependensi antara perseorangan dengan firma, dan pemerintah dengan lembaga-lembaga sosial serta publik telah membentuk kepentingan terhadap peran baru dalam pengelolaan. Peran tersebut yang dinamai hubungan masyarakat atau humas, sehubungan dengan itu humas diakui keberadaannya Soemirat (2004).

Pemberitaan negatif tentang anggota kepolisian dapat memiliki dampak yang merugikan, baik terhadap citra institusi kepolisian maupun individu yang terlibat. Media memiliki kekuatan untuk menciptakan persepsi dan opini publik, sehingga penting bagi humas polda Bengkulu perlu menerapkan strategi manajemen isu yang efektif. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Isu Hubungan Masyarakat

Kepolisian Daerah Bengkulu Dalam Mengatasi Pemberitaan Negatif Terkait Anggota Kepolisian”.

B. Tinjauan Pustaka

a. Definisi Manajemen Isu

Manajemen isu dikenal dalam mengelola masalah, tren, atau peristiwa yang mungkin terjadi di dalam atau di luar perusahaan secara proaktif. Proses ini memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan reputasinya dengan menggunakan masalah sebagai peluang untuk meningkatkan reputasinya. Memonitor, mengidentifikasi, menganalisis, membuat kebijakan stratejik pada tingkat manajemen, implementasi kebijakan sebagai tindakan mengantisipasi masalah, dan evaluasi dampak kebijakan dalam rangka mendukung aktivitas perusahaan adalah semua metode yang digunakan dalam upaya mengelola isu Prayudi (2016).

Menurut Regester dan Larkin dalam Prayudi (2007), organisasi harus lebih memperhatikan hal-hal seperti hukum, lingkungan, keselamatan, teknologi baru, politik, sosial, industri khusus, ekonomi, dan hukum. Jika masalah diabaikan, kemungkinan besar isu akan berkembang menjadi krisis yang dapat menghancurkan reputasi perusahaan. Masalah, perubahan, peristiwa, situasi, kebijakan, atau nilai adalah beberapa contoh masalah. Isu bermula dari ketidaksesuaian antara harapan publik dan tindakan organisasi, yang jika diabaikan dapat berdampak negatif pada

organisasi. Jika masalah yang sedang berlangsung tidak ditangani dengan tepat, mereka tidak hanya akan menghambat pencapaian tujuan perusahaan, tetapi juga dapat membahayakan eksistensinya sendiri.

Menurut Chase & Jones 1997 dalam Kriyantono (2015), aktivitas manajemen masalah terdiri dari lima tahap. Tahap-tahap ini universal, karena menjadi standar internasional dan menjadi formula untuk akademisi. Berikut lima langkah tersebut:

1. Identifikasi Isu

Pada tahap ini, proses identifikasi isu dapat menggunakan beberapa cara, yaitu:

- 1) Polling opini adalah sebuah acara public relations yang secara berkala mengumpulkan daftar pertanyaan yang disebarkan kepada masyarakat umum. Pertanyaan ini dapat dimasukkan ke dalam majalah internal, koran, atau melalui pos.
- 2) Menggelar Focus Group Discussion (FGD) dengan para pemimpin pendapat (opinion leaders).
- 3) Monitoring berita-berita, melakukan kliping atau merekam berita.
- 4) Menyediakan kolom opini yang di mana pendapat publik dan internal dapat dimasukkan.

- 5) Secara aktif melakukan komunikasi blusukan, mengunjungi kelompok publik dan berkomunikasi dengan mereka untuk menampung aspirasi mereka.
- 6) Memonitor dan menjalin hubungan melalui dunia maya (internet).

2. Analisis Isu

Tujuan tahap ini adalah mengetahui kebenaran sebuah isu, penyebabnya, dan dari mana sumbernya. Proses analisis ini diperkuat dengan riset yang bertujuan mengidentifikasi opini para pemuka pendapat atau figur berpengaruh di masyarakat tentang isu yang terjadi. Public relations dapat membuat daftar isu (*issues lists*) berdasarkan pertimbangan tertentu, misalnya mengelompokkan isu-isu tersebut berdasarkan kelompok publik yang kemungkinan berpengaruh pada isu-isu tersebut, berdasarkan penyebabnya dan berdasarkan akibat yang mungkin terjadi.

3. Strategi perubahan Isu

Penyampaian posisi atau sikap organisasi terhadap masalah disebut sebagai respons. Ini berarti bahwa program kegiatan tersebut dirancang untuk mempresentasikan tujuan organisasi, serta pendapatnya tentang isu dan mempengaruhi publik

tmengenai isu tersebut. Tahap ini dikenal sebagai pilihan strategi untuk mengubah masalah. Artinya, organisasi menentukan sikapnya terhadap masalah untuk menyelesaikannya dengan cara yang akan menguntungkan organisasi. Menurut Regenster Larkin (2008), membagi strategi dalam tiga fase, yaitu :

1) *Adaptive change strategy*

1) *Reactive change strategy*

2) *Dynamic response strategy*

4. Program Aksi Isu

Dalam manajemen isu, *Issue Action Program* sangat penting karena membantu organisasi untuk mengambil tindakan yang tepat dan efektif dalam merespon isu-isu yang mempengaruhi mereka. Dengan *Issue Action Program*, organisasi dapat merespon isu-isu tersebut secara proaktif dan mencegah masalah yang lebih besar terjadi di kemudian hari.

Menurut Rosady Ruslan 2002 dalam Nova (2009), strategi *public relation* atau yang lebih di kenal dengan bauran PR adalah :

1) Publikasi (*Publications*), Setiap fungsi dan tanggung jawab bagian humas termasuk dalam menyelenggarakan publikasi atau penyebaran informasi melalui berbagai

media tentang aktivitas atau kegiatan organisasi yang harus diketahui publik. Kemudian, informasi tersebut di publikasi dengan harapan mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat secara keseluruhan.

- 2) Penyusunan program acara (*Event*), merancang suatu acara atau lebih dikenal dengan peristiwa (*special event*) yang ditentukan dalam jangka waktu, tempat, dan objek tertentu dengan tujuan memengaruhi persepsi publik.
- 3) Menciptakan berita (*News*), Berusaha menghasilkan berita melalui *press release*, *news letter*, dan bulletin, yang biasanya menggunakan teknis penulisan 5W + 1H dengan penulisan piramida terbalik, dengan informasi yang paling penting berada di bagian depan atau intro dan informasi yang kurang penting berada di tengah batang berita.
- 4) Kepedulian kepada komunitas (*Community Involvement*), keterlibatan tugas sehari-hari seorang Humas adalah mengadakan kontak sosial dengan kelompok masyarakat tertentu untuk menjaga hubungan baik dengan pihak organisasi atau lembaga yang diwakilinya.

- 5) Memberitahukan dan meraih citra (*Inform or image*), Humas memberitahukan sesuatu kepada publik atau menarik perhatian, sehingga diharapkan akan memperoleh tanggapan berupa citra positif dari suatu proses “*nothing*” diupayakan menjadi “*something*”.
- 6) Pendekatan dan bernegosiasi (*Lobby or Negotiation*), keterampilan untuk melobi secara pendekatan pribadi dan kemampuan bernegosiasi sangat diperlukan bagi seorang Humas.
- 7) Tanggung jawab sosial (*Social Responsibility*), memiliki tanggung jawab sosial dalam aktivitas Humas menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kepedulian terhadap masyarakat. Hal ini akan meningkatkan citra perusahaan di mata publik.

5. Evaluasi Hasil

Evaluasi program dalam manajemen isu penting untuk menilai keberhasilan program dan menentukan apakah program perlu ditingkatkan atau diperbaiki di masa depan. Evaluasi program juga dapat membantu organisasi untuk belajar dari pengalaman dan meningkatkan kemampuan dalam menghadapi isu-isu yang kompleks dan dinamis.

C. Metode Penelitian

Penelitian manajemen isu pada humas polda Bengkulu yang mengalami pemberitaan negatif terkait anggota kepolisian ini adalah n jenis studi kualitatif. Pengertian dari penelitian kualitatif sendiri merupakan studi yang mana dimaksudkan untuk mendeskripsikan serta mengevaluasi fenomena, kejadian, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran individu dan kelompok Bachri (2010).

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode penelitian kualitatif mengumpulkan data deskriptif tentang perilaku dan kata-kata tertulis atau lisan individu. Studi kasus berarti mempelajari suatu kasus, individu, atau situasi secara menyeluruh Creswell (2014).

Studi kasus merupakan strategi penelitian untuk menyelidiki secara cermat suatu hal dengan pengumpulan informasi lengkap menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data. Selain itu, studi kasus juga dilakukan untuk memperoleh pengertian yang mendalam dan menganalisa secara lebih intensif tentang sesuatu terhadap individu, kelompok, atau situasi Creswell (2014).

D. Hasil dan Pembahasan

a. Identifikasi Isu

Pada tahap mengidentifikasi isu ini, humas Polda Bengkulu melakukan beberapa cara dalam proses identifikasi isu yang sedang

dihadapi. Pertama, humas Polda Bengkulu mengadakan rapat yang dipimpin oleh kasubag humas, perwakilan setiap divisi humas, dan beberapa staff dari bidang propam. Humas Polda Bengkulu mulai melakukan monitoring agar dapat menentukan darimana sumber isu tersebut berasal. Humas Polda Bengkulu memonitoring isu yang berkembang melalui media cetak, media elektronik, media sosial, dan sebuah aplikasi khusus bersifat rahasia yang hanya diketahui oleh Polri. Monitoring yang dilakukan oleh humas Polda Bengkulu ini bertujuan untuk melihat sejauh mana isu yang berkaitan dengan anggota Polda Bengkulu ini tersebar.

Kedua, Humas Polda Bengkulu menyediakan kolom survey untuk menampung aspirasi masyarakat. Melalui kolom survey ini, masyarakat diajak untuk berpartisipasi aktif dengan memberikan masukan, pendapat, dan pandangan terkait isu negatif yang menerpa institusi. Langkah ini diambil oleh humas Polda Bengkulu untuk mempermudah dalam memantau opini publik secara efektif, sehingga humas bisa mengidentifikasi dan menanggapi dengan cepat isu-isu negatif terkait anggotanya yang berkembang di masyarakat.

Ketiga, Humas Polda Bengkulu menjalin relasi dengan seluruh media yang ada di Bengkulu untuk membuka saluran komunikasi yang efektif dan menampung aspirasi masyarakat terkait isu negatif yang berkembang mengenai oknum anggotanya. Melalui kerja sama yang erat dengan media

lokal maupun nasional, dapat membantu humas menyampaikan informasi secara langsung terkait isu negatif yang beredar. Hal ini membantu mencegah penyebaran informasi yang tidak akurat di masyarakat, humas dapat dengan cepat memberikan respons terhadap isi-isu yang berkembang, memperbaiki informasi yang keliru, dan memberikan klarifikasi yang diperlukan.

Keempat, Humas Polda Bengkulu secara aktif terlibat dalam pemantauan dan membangun jaringan melalui dunia maya (internet). Dengan memanfaatkan berbagai platform online, seperti media sosial dan situs berita online. Mereka melakukan pemantauan terhadap isu-isu terkini dan menciptakan interaksi langsung dengan masyarakat. Humas dapat dengan cepat menanggapi perubahan dinamika opini publik yang muncul di dunia maya. Selain itu, mereka memanfaatkan media sosial sebagai wadah dalam menyampaikan informasi, mengklarifikasi isu, dan menjelaskan kebijakan kepolisian secara transparan kepada masyarakat.

Pada tahap mengidentifikasi isu, Humas Polda Bengkulu telah mengimplementasikan empat cara yang sejalan dengan teori Chase & Jones 1997 dalam Kriyantono (2015).

b. Analisis Isu

Pada tahap ini humas Polda Bengkulu melakukan analisis isu dengan melakukan tindakan riset. Humas Polda Bengkulu melakukan riset ke lapangan untuk mengetahui penyebab isu dan sumber isu yang

menyebabkan pemberitaan negatif terkait anggota kepolisian menyebar luas di berbagai media. Tujuan dilakukannya riset adalah untuk mencari tahu mengenai fakta yang ada di lapangan, selain itu riset juga bermanfaat untuk mendukung perencanaan dari program public relations Afdhal (2004). Pada tahap ini riset sangatlah penting dilakukan untuk proses analisis isu, hal tersebut dikarenakan riset dapat membantu menafsirkan suatu isu atau permasalahan yang terjadi.

Humas Polda Bengkulu melakukan analisis isu secara internal maupun eksternal, dalam contoh isu negatif terkait anggota kepolisian yang menggunakan narkoba, langkah awal yang dilakukan oleh humas Polda Bengkulu bersama bidang propam yaitu melibatkan penyelidikan internal dengan cara melakukan test urine kepada oknum anggota yang bersangkutan. Tentu saja proses ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana kebenaran pemberitaan tersebut dan memahami dampaknya terhadap citra kepolisian. Untuk contoh isu pengeroyokan atau kericuhan yang dilakukan oleh anggotanya, humas Polda Bengkulu bersama bidang propam melakukan riset secara eksternal dengan mendatangi TKP untuk mengetahui fakta yang terjadi. Humas Polda Bengkulu melakukan pendekatan kepada masyarakat sekitar untuk mencari tahu kebenaran mengenai isu negatif tersebut sekaligus memantau sejauh mana respon masyarakat terkait isu negatif ini.

Dilakukannya analisis isu dengan cara melakukan riset secara internal maupun eksternal dapat mengetahui penyebab isu yang disampaikan langsung dari individu atau kelompok yang terkait. Humas juga dapat mengetahui sejauh mana perkembangan isu tersebut. Oleh sebab itu, proses menganalisis isu ini harus dilakukan dengan teliti agar dapat membantu humas untuk menarik kesimpulan mengenai manajemen program apa yang harus dilakukan oleh Humas Polda Bengkulu untuk merespon isu ini sesuai dengan opini-opini yang telah disampaikan oleh masyarakat. Ada beberapa jenis isu yaitu hukum, ekonomi, industri, sosial, politik, kebijakan, teknologi baru Prayudi (2008). Pada tahap analisis ini Peneliti menarik kesimpulan bahwa isu yang menerpa institusi Polda Bengkulu ini termasuk kedalam jenis isu sosial karena, tindakan yang dilakukan oleh oknum anggota kepolisian tersebut termasuk kedalam kriminalitas. Hal ini menyebabkan timbulnya pandangan negatif masyarakat kepada institusi Polda Bengkulu dan dampak serius terhadap reputasi serta kepercayaan masyarakat

Tahap analisis yang dilakukan oleh Humas Polda Bengkulu ini sejalan dengan teori manajemen isu model Chase & Jones 1997 dalam Kriyantono (2015). Analisis yang dilakukan oleh Humas Polda Bengkulu adalah dengan cara melakukan riset, pemetaan isu, dan mengukur dampak dari isu negatif terkait anggota kepolisiannya.

c. Strategi Perubahan Isu

Terdapat tiga opsi yang bisa diambil untuk menghadapi perubahan, namun, Humas Polda Bengkulu cenderung memilih pendekatan strategi perubahan adaptive dan dynamic. Pendekatan ini sering kali menjadi pilihan yang efektif bagi tim Humas Polda Bengkulu dalam menghadapi dinamika perubahan dan isu-isu yang muncul di lingkungan mereka, yaitu :

1) Adaptive Change Strategy

Humas Polda Bengkulu menunjukkan respons adaptif ketika dihadapkan pada sebuah isu sensitif. Dengan sigap, tim Humas langsung mengambil inisiatif untuk melakukan tes urine sebagai langkah konkret dalam menanggapi permasalahan tersebut. Langkah ini tidak hanya menunjukkan transparansi, tetapi juga menegaskan komitmen Polda Bengkulu terhadap integritas dan keterbukaan.

Selain itu, Humas Polda Bengkulu melibatkan diri dalam konferensi pers untuk memberikan informasi secara langsung kepada publik. Dengan memberikan klarifikasi dan konteks yang tepat, mereka berusaha meredam spekulasi dan memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang benar dan jelas.

2) Dynamic Response Strategy

Humas Polda Bengkulu merespon isu negatif terkait oknum anggotanya dengan pendekatan dinamis yang menonjolkan keterbukaan dan transparansi. Dalam menghadapi isu tersebut, Humas tidak hanya terbatas pada tindakan rutin, namun dengan cepat menetapkan langkah-langkah konkret. Mereka mengorganisir konferensi pers untuk memberikan penjelasan menyeluruh, menjelaskan tindakan yang telah diambil untuk menyelidiki kebenaran isu tersebut.

Adapun tindakan internal, Humas Polda Bengkulu secara proaktif terlibat dalam dialog terbuka dengan anggota-anggota lainnya untuk memastikan kejadian serupa tidak terulang. Berdasarkan observasi yang peneliti temukan, pada saat adanya isu negatif Kapolda atau Wakapolda akan memimpin apel dan menegaskan kepada seluruh anggota agar tidak terlibat tindakan kriminal yang merusak citra instansi. Respons dinamis ini mencerminkan komitmen Polda Bengkulu dalam menghadapi permasalahan dengan kecepatan dan tetap menjunjung tinggi prinsip keterbukaan.

d. Program Aksi Isu

Berdasarkan observasi yang peneliti temukan, humas Polda Bengkulu telah mengimplementasikan program yang telah mereka rancang untuk mengatasi isu negatif terkait anggotanya. Humas Polda Bengkulu

menggunakan strategi bauran public relations dalam perancangan programnya. ada tujuh strategi yang digunakan oleh humas Polda Bengkulu, yaitu :

1) Publikasi

Humas Polda Bengkulu menggunakan platform media sosial, khususnya Instagram, untuk menyampaikan informasi positif tentang kegiatan Polda Bengkulu.

2) Penyusunan Program Acara

Program "Kampung Bebas Narkoba" diimplementasikan oleh Humas Polda Bengkulu merupakan salah satu program unggulan Polda yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan masyarakat yang bebas dari pengaruh negatif narkoba.

Sejalan dengan fokus eksternal tersebut, dalam manajemen isu Humas Polda Bengkulu juga menerapkan program internal yang mendalam bagi anggotanya. Mereka mengadakan sosialisasi yang komprehensif mengenai Hak Asasi Manusia (HAM), bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam kepada anggota kepolisian tentang pentingnya menghormati dan melindungi hak-hak individu dalam pelaksanaan tugas keseharian mereka.

Humas Polda Bengkulu menghadirkan program sosialisasi yang fokus pada penerapan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Kode Etik Profesi Polri dan peran Komisi Kode Etik Kepolisian.

3) Menciptakan Berita

Humas Polda Bengkulu memiliki dua website resmi yang menjadi platform utama untuk mengunggah berita terkini yaitu, tribratanews.bengkulu.polri.go.id dan Bengkulu.polri.go.id. Langkah ini menjadi wujud komitmen Humas dalam memberikan informasi yang jelas dan terpercaya kepada masyarakat.

4) Kepedulian kepada komunitas

Humas Polda Bengkulu tidak hanya menyampaikan informasi tetapi juga bertindak sebagai mitra yang peduli terhadap kesejahteraan komunitas. Meskipun dihadapkan pada isu negatif yang melibatkan salah satu anggotanya, Humas Polda Bengkulu tetap aktif dalam menjalin hubungan positif dengan masyarakat.

5) Memberitahukan dan Meraih Citra

Polda Bengkulu juga secara terbuka menginformasikan prestasi dan kontribusi positif dari anggota yang berprestasi, sehingga masyarakat dapat melihat sisi positif dan dedikasi

yang ada di dalam institusi kepolisian. Melalui pendekatan ini, Humas Polda Bengkulu tidak hanya berusaha membangun kembali kepercayaan yang mungkin terpengaruh oleh isu negatif, tetapi juga memberikan gambaran yang seimbang dan menyeluruh mengenai kinerja positif anggotanya.

6) Pendekatan dan Bernegosiasi

Humas Polda Bengkulu menerapkan inovatif "Program Jum'at Curhat". Program ini dirancang sebagai wadah untuk mempererat hubungan antara kepolisian dan masyarakat.

7) *Social Responsibility (CSR)*

Dalam menghadapi isu negatif yang mungkin mempengaruhi persepsi masyarakat, Humas Polda Bengkulu mengambil langkah konkret dengan mengadakan kegiatan sosial sebagai bentuk kepedulian kepada masyarakat. Humas Polda Bengkulu mengadakan baksos, bantuan air bersih dll.

e. Evaluasi

Humas Polda Bengkulu perlu melakukan evaluasi untuk mengetahui seberapa optimal kegiatan atau program yang telah dibuat. Evaluasi mengenai perencanaan, pelaksanaan dan hasil menjadi acuan Humas Polda Bengkulu dalam menangani isu negatif terkait oknum anggotanya agar tidak terjadi krisis organisasi. Untuk menilai apakah program-

program yang dilakukan Humas Polda Bengkulu berjalan dengan baik maka diperlukan riset.

Pada tahap evaluasi, Humas Polda Bengkulu menjalankan analisis yang cermat terhadap respon masyarakat melalui kolom survei. Mereka telah menetapkan standar nilai kepercayaan sebagai alat pengukuran kinerja, dengan persentase yang jelas sebagai panduan evaluasi. Standar ini memperlihatkan komitmen untuk mencapai tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat.

E. Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Berdasarkan sudut pandang peneliti, Humas Polda Bengkulu memegang peranan penting sebagai penghubung dalam menyampaikan informasi tentang instansi ke masyarakat. Humas Polda Bengkulu berhasil menciptakan citra positif dengan merespons secara responsif terhadap program dan kegiatan, memberikan informasi yang baik, serta merespon masyarakat dengan bijak. Peneliti menarik kesimpulan bahwa manajemen isu yang dilakukan oleh Humas Polda Bengkulu telah dilaksanakan dengan efektif dan terarah.

b. Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai manajemen isu yang dilakukan oleh Humas Polda Bengkulu, peneliti mempunyai beberapa saran untuk Humas Polda Bengkulu yaitu :

- 1) Untuk memperkuat tahap identifikasi isu sebaiknya Humas Polda Bengkulu dapat mengoptimalkan proses tersebut dengan mengadakan *Forum Group Discussion* (FGD) karena *opinion leaders* memiliki peran penting dalam memberikan gambaran mengenai pendapat masyarakat. FGD dapat menjadi wadah efektif untuk mendapatkan wawasan mendalam dari para pemimpin opini, sehingga dapat lebih akurat dalam mengidentifikasi isu-isu yang relevan. Selain itu, menyediakan kotak opini internal dapat menjadi saluran yang efektif untuk mendapatkan masukan dan pandangan langsung dari anggota internal, meningkatkan partisipasi dalam mengidentifikasi isu-isu potensial yang mungkin muncul.
- 2) Humas Polda Bengkulu harus terus menjalin hubungan yang positif dengan masyarakat sebagai landasan utama dalam menjalankan fungsi komunikasi. Meskipun upaya-upaya yang telah dilakukan dalam menangani isu negatif terkait anggota kepolisian telah membuahkan hasil positif, penting untuk terus mengembangkan program-program tersebut agar dapat mencapai tingkat efektif yang lebih tinggi.

Daftar Pustaka

- Ardianto, E., & Soemirat, S. (2004). Dasar-dasar public relations. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Bachri, B. S. (2010). "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif". *Teknologi Pendidikan*, 10, 46–62.
- Creswell, J. W. (2014). *Desain Penelitian, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (4th ed.)
- Kriyantono, R., & Sos, S. (2015). *Public relations, issue & crisis management: pendekatan critical public relation, etnografi kritis & kualitatif*. Kencana.
- Prayudi. 2007. Manajemen Isu dan Tantangan Masa Depan: Pendekatan Public Relation. Dalam *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Prayudi.2008. *Manajemen Isu Pendekatan Public Relations*.Yogyakarta : Piss Printing.
- Prayudi. 2016. *Manajemen Isu & Krisis*.Yogyakarta: LPPM UPN Veteran Yogyakarta.

