

Manajemen Krisis dalam Penanganan Pemberitaan Negatif Oknum Anggota oleh Humas Polda Sulawesi Tengah

Rizqy Alfiyaty^{*}, Israwaty Suriady, Anugrah Cahya Maulana

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta KM. 9, Tondo, Mantikulore, Kota Pahu, Sulawesi Tengah, Indonesia, 94148

Abstrak

Maraknya pemberitaan negatif oknum anggota Polda Sulawesi Tengah (Sulteng) membutuhkan penanganan serius guna menjaga citra lembaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas Polda Sulteng dalam menangani pemberitaan negatif oknum anggota. Jenis penelitian adalah kualitatif dengan tipe penelitian studi kasus dengan empat (4) informan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta pengujian kesimpulan setelah melewati proses pengambilan data berupa observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polda Sulteng menggunakan 6 (enam) langkah yaitu: 1. Identifikasi krisis dengan menurunkan Propam untuk melakukan investigasi dan mengklarifikasikan kepada satuan-satuan kerja Humas Polda Sulteng, 2. Pembentukan Tim Kehumasan Krisis (TKK) yang terdiri dari gabungan profesi dan pengamanan (Propam), Humas, Satuan Reserse Narkoba, dan Satuan Pembinaan Masyarakat (Binmas), 3. Analisa Krisis dilakukan dengan mengidentifikasi masalah, mencari solusi langkah pemecahan masalah, dan terbuka dalam pemberitaan, 4. Penyusunan Alternatif Tindakan dilakukan Humas melalui klarifikasi, memberikan hak jawab, dan menyampaikan langkah yang telah diambil, kemudian melakukan pemberitaan kontra dengan menonjolkan prestasi dan tugas Polda Sulteng kepada media, 5. Implementasi kegiatan-kegiatan Polda Sulteng dengan melakukan konferensi pers, jumpa pers, *news release* dan klipng. Untuk publikasikan setiap kegiatan di kepolisian dengan menggunakan media sosial (Instagram, Twitter, Youtube, Facebook) dan publikasi internal Polda Sulteng yaitu Majalah Tribata News dan Majalah Simpotove, 6. Evaluasi yang dilakukan terkait kegiatan Kehumasan yang lebih terbuka dan manajemen media membuahkan hasil yaitu pemberitaan yang lebih seimbang utamanya dalam pemberitaan soal keputusan atau tindakan yang mereka ambil terhadap anggotanya.

Kata Kunci : Manajemen Krisis, Humas, Pemberitaan Negatif, Polda Sulteng

Abstract

The rise of negative reports from members of the Central Sulawesi Police (Central Sulawesi) requires serious handling in order to maintain the image of the institution. This study aims to determine the crisis management carried out by the Public Relations of the Central Sulawesi Police in dealing with negative news by individual members. This type of research is qualitative with the type of case study research with four (4) informants using purposive sampling. Data analysis used is data reduction, data presentation, and drawing and testing conclusions after going through the data collection process in the form of observation, in-depth interviews and documentation. The results showed that the Public Relations of the Central Sulawesi Police used 6 (six) steps, namely: 1. Identification of the crisis by lowering Propam to carry out investigations and clarify to Central Sulawesi Police Public Relations work units, 2. Formation of a Crisis Public Relations Team (TKK) consisting of a combination of professions. and security (Propam), Public Relations, Drug Research Unit, and Community Development Unit (Binmas), 3. Crisis analysis is carried out by identifying problems, looking for solutions to problem solving steps, and being open in reporting, 4. Preparation of alternative actions carried out by Public Relations through clarification, give the right of reply, and convey the steps that have been taken, then carry out counter reporting by highlighting the achievements and duties of the Central Sulawesi Regional Police to the media, 5. Implementing Central

^{*} Penulis Korespondensi

Email: rizqvalfiyaty@gmail.com

Sulawesi Regional Police activities by holding press conferences, press conferences, news releases and clippings. To publish every activity in the police by using social media (Instagram, Twitter, Youtube, Facebook) and internal publications of the Central Sulawesi Police, namely Tribata News Magazine and Simpotove Magazine, 6. Evaluations carried out related to more open public relations activities and media management yielded results, namely reporting which is more balanced, especially in reporting about the decisions or actions they take against their members.

Keywords : Crisis Management, Public Relations, Negative News, Central Sulawesi Police (Polda Sulteng)

1. Pendahuluan

Krisis dapat terjadi pada sebuah perusahaan, lembaga, organisasi atau institusi. Termasuk salah satunya pada lembaga kepolisian, yang tidak lepas dari guncangan baik dari dalam maupun dari luar organisasi. Permasalahan internal juga dapat menjadi bumerang meliputi kesalahan atau pelanggaran hukum yang dilakukan oknum polisi seperti tindak asusila, kekerasan, narkoba, penyelewengan jabatan, dan lainnya.

Berdasarkan penelusuran tim peneliti di beberapa media *online* sepanjang tahun 2018 hingga 2020 menunjukkan masih maraknya keterlibatan oknum anggota pada beberapa kasus kriminal dan telah dilakukan penyelidikan mendalam terkait pemberitaan negatif tersebut.

Keterlibatan tersebut dapat mempengaruhi eksistensi Polda Sulteng dan berpeluang merusak citra lembaga sehingga mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian Polda Sulteng. Berikut beberapa contoh pemberitaan negatif terkait oknum anggota Polda Sulteng.



Gambar 1. Berita Negatif Penganiayaan (newsdetik.com)



Gambar 2. Berita Negatif Keterlibatan di Tambang Ilegal (sumber : kabarselesbes.id)



Gambar 3. Berita Negatif Pemecatan (Sumber : Radarsulteng.id)

Dibalik pemberitaan negatif, sejumlah prestasi memang sudah banyak di torehkan oleh Aparat Kepolisian. Misalnya, dalam membongkar jaringan terorisme di Tanah Air, mengungkap jaringan peredaran narkoba Internasional, mengungkap kasus-kasus rumit dan menekan tindak kriminalitas. Namun disisi lain, opini tentang Aparat Kepolisian di masyarakat sudah cenderung negatif. Terdapat sejumlah oknum Kepolisian yang ‘melukai’ hati masyarakat dan hal tersebut berdampak buruk terhadap penilaian Institusi Kepolisian. Sehingga peran dan posisi polisi sebagai pelindung dan pengayom yang melayani masyarakat belum bisa optimal.

Kepercayaan publik menjadi sumber kekuatan utama bagi setiap organisasi. sehingga organisasi bisa eksis dan berkembang. Selain itu kepercayaan dari publik merupakan kekuatan internal dan eksternal penentu hidup dan matinya organisasi tersebut. Masyarakat menuntut segala sesuatu serba transparan. Humas Polda Sulteng sebagai *channel of information*. Berfungsi sebagai saluran informasi dari lembaga atau organisasi kepada publiknya dan sebaliknya informasi yang datang dari publiknya merupakan opini dan dilihat sebagai umpan balik terhadap informasi yang telah dibagikan. Opini publik yang berada di masyarakat harus dilihat sebagai tolak ukur dan evaluasi peforma kinerja institusi polisi dalam menjalankan tugasnya. Maka dapat di simpulkan, adanya tuntutan terhadap humas Polda Sulteng untuk lebih terbuka akan informasi terhadap publiknya.

Dominasi pemberitaan negatif berpeluang menimbulkan krisis pada lembaga, termasuk Polda Sulteng. Sehingga dirasa perlu melakukan manajemen krisis oleh Humas guna mengantisipasi hal tersebut. Krisis Public Relations adalah peristiwa, rumor, atau informasi yang membawa pengaruh buruk terhadap reputasi, citra, dan kredibilitas perusahaan.

Ada beberapa hal mendasar mengenai definisi Manajemen Krisis dalam kajian *Public Relations*, yaitu;

Grapevine (desas desus) atau isu merupakan "komunikasi informal" yang berasal atau bersentral dari hal-hal urgen bagi organisasi, sedangkan secara etimologis, krisis (crisis) berasal dari bahasa Yunani yaitu kata krinein berarti keputusan (Kamus Webster Online Dictionary, 2005, www.merriamwebster.com, diakses 4 Januari 2021)

Adanya krisis dapat mengganggu dan memberikan ancaman proses kerja organisasi. (Suryani & Sagiyanto, 2018) dalam kesimpulan penelitiannya mengemukakan aktivitas mengelola krisis bukanlah hal yang mudah. Ketika krisis terjadi seorang *Public Relations* bukan hanya bertugas untuk sekadar

tampil di media. Dalam menangani krisis *Public Relations* harus memiliki strategi yang komprehensif, tepat, dan cermat. Sama halnya seperti hasil penelitian (Meyerding, 2019) ketika krisis terjadi diperlukan respon secepat mungkin, termasuk menginformasikan kepada publik tentang semua tindakan yang diambil organisasi untuk menangani krisis agar terlihat transparan. Ketika peristiwa krisis terjadi, seharusnya organisasi mengkomunikasikan informasi dan fakta yang diverifikasi.

Penjelasan di atas kemudian mendorong tim penulis untuk melakukan penelitian terkait Manajemen Krisis yang dilakukan oleh pihak Polda Sulteng melalui Bidang Kehumasan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah (Polda Sulteng) di Jl. Dr. Samratulangi No 78 Palu, khususnya di Bidang Kehumasan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yang diperoleh melalui teknik *Purposive Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

Menurut Edward L. Berney (Morissan, 6:2008) mengatakan bahwa humas adalah membujuk publik untuk memiliki pengertian yang mendukung serta memiliki niat baik. Humas dan krisis merupakan sesuatu yang tidak dapat terpisahkan, dalam sebuah korporasi krisis merupakan hal yang dianggap penting dan dijadikan perhatian khusus dalam korporasi maupun organisasi.

Humas dalam hal ini memiliki perhatian khusus akan krisis yang terjadi dalam sebuah korporasi maupun organisasi, sehingga tidak salah jika humas dan krisis dapat diibaratkan bagai dua keping mata uang, yang tidak dapat dipisahkan. Layaknya

organisasi pada umumnya Polda Sulteng juga sering menjadi sorotan masyarakat dan awak media sehingga setiap tindak tanduk seluruh anggota dapat menciptakan diskusi publik bahkan perdebatan dan kegaduhan prokontra yang sangat memungkinkan dapat menimbulkan krisis.

Seperti beberapa kasus yang terjadi pada beberapa oknum anggota polisi yang dapat menimbulkan krisis (lihat pendahuluan) dapat mempengaruhi opini masyarakat. Oleh karena itu humas Polda Sulteng mempunyai strategi dalam menangani pemberitaan-pemberitaan oknumnya melalui manajemen krisis. Peneliti akan menguraikan dan menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan Humas Polda Sulteng berdasarkan teori-teori (Chatra, 2008:79) yang digunakan dalam menguji atau melihat strategi yang mereka gunakan diantaranya : 1) Identifikasi Krisis, 2) Penyusunan Anggota Tim Kehumasan, 3) Analisa Krisis 4) Penyusunan Alternatif Tindakan, 5) Implementasi, 6) Evaluasi.

1. Identifikasi Krisis

Kepolisian Wilayah Sulawesi Tengah (Polda Sulteng) telah menyusun dan menetapkan strategi guna mencapai tujuan bersama dalam menangani pemberitaan negatif terkait narkoba dan tindak kekerasan yang beredar di media cetak dan elektronik maupun yang melakukan tindak pidana. Identifikasi Krisis yang dilakukan Polda Sulteng khususnya bidang humas, awalnya humas tidak bisa menentukan bahwa pemberitaan tersebut dapat menjadi krisis sebelum melakukan penelaian dari setiap berita regional maupun nasional. kemudian jika pemberitaan tersebut dapat mempengaruhi kinerja, lembaga, dan kepercayaan. Sejalan dengan yang di ungkapkan oleh Chatra dan Nasrullah dalam bukunya *public relations* yang mengatakan sudah dapat di klasifikasikan sebagai krisis karena segala konsep dan asumsi yang dikembangkan di sektor tersebut tidak berlaku lagi, ditambah dengan adanya kerugian fisik yang dapat diperkirakan dapat merusak sistem internal organisasi (2008:81) Menurut Haywood (Chatra dan Nasrullah,

2008:05) cenderung menyederhanakan pengertian krisis sebagai keadaan darurat yang tentu saja berbahaya bila tidak dihadapi dengan serius. Langkah awal yang biasanya dilakukan humas, dalam tahap pengindetifikasi krisis praktisi kehumasan melakukan pencatatan secara rinci terhadap fakta-fakta empiris yang menyertai krisis tersebut (Kliping Harian), (Chatra dan Nasrullah, 2008:80). Setelah itu langsung konfirmasi dengan media berdasarkan data awal yang ada atau serta menyusun jalur kordinasi antara kami kepolisian terhadap wartawan maupun media sebagai bentuk pengendalian isu. Kemudian Humas Polda Sulteng tidak bisa menetapkan anggotanya benar-benar bersalah atau tidak, sebelum Tim dari Propam melakukan investigasi kepada oknum anggotanya dan kepolisian Polda Sulteng untuk sementara tidak mengeluarkan pernyataan resmi apapun sampai data kasus sudah kongkrit.

2. Penyusunan Anggota Tim Kehumasan (TKK)

Kepolisian Wilayah Sulawesi Tengah adalah organisasi pemerintah salah satu pelindung dan pelayan kepada masyarakat. Profesionalitas kepolisian selalu harus di tingkatkan demi menjaga nama baik kepolisian dimata masyarakat. Tidak lupa pula bahwa penyalahgunaan wewenang, tindak kekerasan dan lain yang dilakukan oleh oknum polisi tersebut menjadi bomerang bagi suatu organisasi. Apalagi kepolisian adalah suatu organisasi yang paling dekat dengan masyarakat atau sering bersentuhan dengan masyarakat. Sebagaimana Humas adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi kepada publik yang mempengaruhi kesuksesan maupun kegagalannya.

Menurut (Chatra dan Nasrullah, 2008-83) setelah krisis sektoral berikut sektor-sektor yang mengalami komplikasi berhasil di identifikasi, kelompok kerja atau tim penanggulangan krisis segera dibentuk. Polda Sulteng telah membentuk satuan-satuan tim kehumasan yang dapat mengatasi

permasalahan oknum-oknum anggota yang melakukan penyimpangan tersebut, satuan yang menanganinya adalah Propam, tergantung kasusnya contohnya oknum anggota terkait pidana narkoba akan diproses oleh disreskrim narkoba bersama Propam sesuai tugas dan tanggung jawab masing masing. Selanjutnya dalam menjelaskan atau menyampaikan kepada wartawan atau media-media yang hadir pada saat kegiatan tersebut adalah Kabid Humas, Kassubid Penmas, Kassubid PID dan yang melakukan *media relations* kepada awak media atau wartawan adalah Bapak Yusuf selaku Brigadir Admintrasi Penmas.

Berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dari hasil peneltian, bahwa penyelidikan akan ditulis atau dicatat lengkap ketika melakukan penyelidikan kepada anggota. data-data yang ditemukan akan diklarifikasikan kepada satuan-satuan kerja humas, khususnya Kasubid Penerangan Masyarakat (Penmas) lalu akan dibuatkan berita.

Selanjutnya berita tersebut akan diantarkan keruangan PID dan jika wartawan membutuhkan suatu informasi kami menjelaskan dan mengarahkan untuk mengambil informasi di Kasubid PID beserta dokumentasi dari hasil penyelidikan berdasarkan fakta-fakta yang kami temukan.

Gabungan satuan Propam serta humas, yang dinaungi oleh Kapolda Sulteng merupakan Tim Kehumasan Krisis (TKK) yang diharapkan memberikan kontribusi maksimal dalam penyelesaian krisis dan secara sadar mengedepankan opini publik dan kualitas serta kuantitas informasi dari unit kerja baik ke publik eksternal maupun ke unit kerja lainnya. Seperti halnya salah satu ttujuan humas adalah pengembangan opini yang menyenangkan dari sebuah lembaga (Moore, 2005:51).

3. Analisa Krisis

Analisa krisis adalah suatu cara yang dilakukan seorang praktisi kehumasan untuk memahami, mencari, menemukan fakta-fakta yang ditemukan dilapangan tanpa

menyembunyikan dari hasil temuan tersebut. Sama halnya yang di ungkapkan (Morissan 172:2008) sebelum terjadinya krisis dan berupaya menangani krisis, maka praktisi humas harus mengetahui terlebih dahulu tipe atau jenis krisis yang mungkin akan muncul. Setelah menemukan dan memahami peristiwa secara komprehensif yang terjadi dalam suatu organisasi. Kehumasan perlu mencari solusi dalam menciptakan hubungan yang baik kepada publik untuk menjamin kelangsungan organisasi karena pada dasarnya kekuatan di dalam suatu organisasi adalah kepercayaan, maka dari itu pentingnya humas menetralsir permasalahan yang menimpa organisasinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, bahwa humas Polda Sulteng dalam hal ini melihat apakah pemberitaan tersebut dapat mempengaruhi kinerja, kepercayaan masyarakat dan citra dari kepolisian Polda Sulteng. Maka hal yang pertama yang dilakukan Humas Polda Sulteng dalam menganalisa krisis ini agar tidak melebar dengan cara selalu terbuka dalam pemberitaan terhadap oknum anggotanya. Dari hasil temuan tersebut dalam mengatasi krisis kepercayaan sama hal yang diungkapkan oleh (Chatra dan Nasrullah, 2008-26) kepercayaan publik adalah sumber kekuatan utama bagi setiap organisasinya, dengan kata lain organisasi bisa eksis dan berkembang tidak lain karena adanya kepercayaan dari publiknya yang merupakan kekuatan internal maupun eksternal sebagai penentu hidup matinya organisasi.

Kemudian pihak humas Polda Sulteng ingin mengetahui indetifikasi masalah yang dilakukan satuan-satuan kerja yang menangani anggota tersebut. Kemudian berdasarkan apa yang dikemukakan oleh informan kepada peneliti ketika melakukan penelitian, pihak humas Polda Sulteng mencari solusi terlebih dahulu dalam memecahkan permasalahan ini dan pihak humas selalu *update* dalam pemberitaan atau perkembangan terhadap oknum anggota yang beredar di media cetak dan elektronik.

Berdasarkan proses analisis krisis yang dilakukan Humas Polda Sulteng jika dilihat

lebih lanjut telah memenuhi standar kompetensi peneliti humas seperti yang diungkapkan oleh Dr. Edward J. Robinson dalam buku *Public relations dan survey research* yang menyatakan para peneliti humas yang kompeten dapat digolongkan diantaranya : 1. mengetahui permasalahan, 2. mereka mengetahui informasi apa yang diperlukan untuk memecahkan masalah, 3. mereka mengetahui kemana harus mencari informasi, 4. mereka menggunakan ilmu pengetahuan sebelumnya, yang berhubungan dengan permasalahan saat ini dan , 5. akhirnya dengan informasi yang lalu dan informasi saat ini, mereka sampai pada suatu kesimpulan (Moore, 2005:141).

4. Penyusunan Alternatif Tindakan

Memahami krisis lebih komprehensif dapat memudahkan dan mengerti bagi praktisi kehumasan apa yang harus mereka kerjakan dalam menyelesaikan tugas nya terhadap organisasinya, tindakan yang dilakukan humas adalah suatu hal yang dapat menjamin kelangsungan organisasinya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan, kita harus mengetahui dulu bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah lembaga negara pertanggung jawabannya ada dua: pertanggung jawab negara dalam bentuk lakip (laporan aktifitas kinerja pemerintahan), karena polisi lembaga publik maka polisi juga bertanggung jawab sama publik, menyampaikan apa yang dilakukan oleh kepolisian ini kepada publik dengan seorang humas, lebih spesifik lagi penerangan masyarakat, kemudian kepolisian negara republik indonesia keberadaannya itu legal sesuai undang undang nomor 2 tahun 2002.

Kemudian dalam hal tindakan terhadap internal, Polda Sulteng mempunyai tindakan tegas terhadap anggotanya yang melakukan pelanggaran-pelanggaran diantaranya : kena sanksi, tindakan melalui surat tertulis, rotasi, Dan pemecatan secara tidak hormat kepada anggotanya.

Kepolisian Polda Sulteng juga mempunyai kode etik kepolisian, humas

mempunyai cara atau strategi terhadap personilnya agar tidak melakukan pelanggaran kode etik kepolisian sesuai sila pertama adalah ketuhanan maha esa, setiap hari kamis mereka selalu melakukan pembinaan rohani kemudian dalam menegakan kedisiplinan Propam selalu keliling untuk mengekang kedisiplinan karena awal dari patuhnya anggota itu adalah kedisiplinan. Jadi tindakan yang dilakukan mulai dari lunak pemberitahuan persuasif sampai penegakan. contohnya oknum itu melakukan tindak pidana terkait narkoba, ditembak ya ditembak jika kedapatan.

Selanjutnya dari hasil penelitian, Polda Sulteng memberikan Tindakan bukan hanya untuk oknum-oknum yang melakukan penyimpangan saja, tetapi kepada satuan-satuan kerja maupun personil, humas Polda Sulteng menyusun soal tindakan yang akan mereka ambil bukan hanya untuk anggota yang melakukan penyimpangan-penyimpangan saja, tetapi kepada satuan-satuan kerja lainnya maupun personil juga selalu mengingatkan kepada setiap personil dan satuan-satuan kerja Polda Sulteng untuk tidak terlibat dalam penyalahgunaan narkoba atau di setiap apel pagi secara berulang-ulang sesuai program yang ada.

Kemudian dari hasil penelitian yang ditemukan bahwa humas Polda Sulteng mempunyai cara atau mempunyai strategi yang dilakukan humas dalam menangani pemberitaan negatif oknum anggotanya. Pihak humas Polda Sulteng dari hasil penelitian, bahwa mereka tidak mempunyai wewenang dalam hal memberi tindakan tegas terhadap oknum yang melakukan pelanggaran tersebut, karena disetiap satuan-satuan kerja kepolisian mempunyai oknum masing-masing (yang berhak menghukum) untuk memberikan tindakan tegas kepada anggotanya.

Penyusunan tindakan yang pertama yang humas Polda Sulteng lakukan kepada eksternal dengan menjalin kerja sama dengan media yang ada di Palu dan Sulteng agar pemberitaan tersebut bersifat seimbang dan melakukan klarifikasi, memberikan hak jawab dan menyampaikan perkembangan langkah-

langkah yang telah diambil kepada seluruh media-media yang ada di kota Palu dan Sulteng. Sama halnya yang diungkapkan oleh (Chatra dan Rulli Nasrullah, 2008-39) hubungan baik adalah kunci sukses bagi organisasi menjalankan misinya karena dapat melahirkan sinergi dan kepercayaan publik.

Pihak humas dalam hal memulihkan kepercayaan atau merubah opini masyarakat dengan melakukan pemberitaan kontra dengan memperlihatkan prestasi-prestasi atau kegiatan-kegiatan Kepolisian Wilayah Sulawesi Tengah di media mereka sendiri yang perlu dipandang oleh masyarakat. Kemudian pihak humas Polda Sulteng juga membangun kemitraan dengan media yang ada di Palu dan Sulteng pada umumnya untuk mempublikasikan kegiatan-kegiatan atau prestasi-prestasi kepolisian Polda Sulteng.

4 Implementasi

Berdasarkan hasil penelitian, Humas Polda Sulteng mempunyai kegiatan-kegiatan yang dapat menyalurkan informasi kepada publik dan media-media. Kegiatan humas dalam memberikan klarifikasi kepada media dengan, memberikan hak jawab dan perkembangan langkah-langkah kepada publik, yang telah dilakukan humas dan peradilan umum, mereka melakukan kegiatan untuk menyalurkan informasi semua itu dengan melakukan kegiatan, press realese, konferensi pers, jumpa pers dan klipng sesuai apa yang ditemukan peneliti ketika melakukan penelitian di Polda Sulteng.

Kemudian dari hasil penelitian di atas, bahwa di zaman sekarang maraknya masyarakat dalam menggunakan media sosial. Berikut contohnya (Sumber : Humas Polda Sulteng)



Gambar 4. Instagram Polda Sulteng



Gambar 5. Website Polda Sulteng

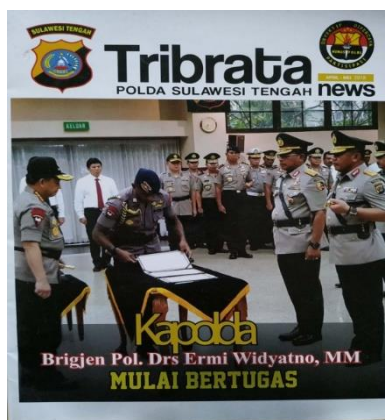


Gambar 6. Facebook Polda Sulteng

Humas Polda Sulteng dalam mengimplementasikan kinerja kepolisian atau prestasi-prestasi kepolisian yang harus dipandang oleh masyarakat, pihak humas Polda Sulteng juga mempunyai media-media sosial untuk menyalurkan informasi yaitu, Facebook, Instagram, Youtube, dan media cetak lainnya berupa majalah Buletin Simpotove dan majalah Tribata News.



Gambar 7. Majalah Simpotove (Sumber : Humas Polda Sulteng)



Gambar 8. Majalah Tribata (Sumber : Polda Sulteng)

Sehingga, humas Polda Sulteng dalam memulihkan kepercayaan dengan memperlihatkan prestasi-prestasi atau kegiatan-kegiatan Polda dalam mempengaruhi pikiran publik agar dapat menimbulkan kepercayaan. Sama halnya yang diungkapkan oleh Chatra dan Rulli Nasrullah (2008-156) apa yang dilakukan praktisi kehumasan untuk memulihkan kepercayaan, membangun citra, atau membangun kepercayaan pada dasarnya adalah upayanya mempengaruhi pikiran publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti ketika melaksanakan kegiatan, setiap satuan-satuan mempunyai peranan dalam menangani anggota dari awal sampai akhir. Tindakan awal terhadap pemberitaan negatif oknum anggota adalah Propam, kemudian kasatker masing-masing. Pihak humas hanya melakukan publikasi. Menurut yang ditemukan peneliti bahwa setiap tindakan atau keputusan yang di ambil

pasti ada yang menerima dan tidak menerima oleh masyarakat, humas Polda Sulteng mempunyai tanggapan bahwa humas selalu memberikan informasi berdasarkan fakta-fakta sebenarnya yang ditemukan ketika penyelidikan.

Kemudian Pihak humas Polda Sulteng selalu membangun kemitraan terhadap media-media yang ada di Palu dan Sulteng pada umumnya untuk menjaga relasi yang baik dari media ke kepolisian begitupun sebaliknya. Humas Polda Sulteng dalam menangani krisis, menggunakan publisitas untuk meningkatkan dan memulihkan kepercayaan dalam bentuk berita yang dikemas dalam media cetak (Internal maupun eksternal) dan media elektronik. Selain itu, Humas Polda Sulteng juga menulis press release serta jumpa pers dalam setiap krisis yang terjadi maupun prestasi-prestasi kepolisian Polda Sulteng. Hal ini sejalan dengan Edwards L. Bernays (Sari, 2012:1). Dimana humas mempunyai 3 (tiga) pengertian, yaitu : (a) Memberi informasi kepada masyarakat, (b) Persuasi yang dimaksudkan untuk mengubah sikap dan tingkah laku masyarakat terhadap lembaga, demi kepentingan kedua belah pihak dan (c) Usaha-usaha mengintegrasikan sikap dan perbuatan antara lembaga dengan sikap atau perbuatan masyarakat dan sebaliknya.

6. Evaluasi

Berdasarkan hasil penelitian setiap kegiatan-kegiatan atau langkah yang humas Polda Sulteng lakukan dalam menangani pemberitaan negatif oknum anggota, humas Polda Sulteng mempunyai penelitian terhadap apa yang mereka lakukan dalam menangani pemberitaan-pemberitaan terkait oknum anggota. Humas Polda Sulteng mengatakan banyak masyarakat melihat dan mengetahui tugas-tugas atau tindakan terhadap oknumnya yang melakukan penyimpangan dan selalu terbuka dalam pemberitaan soal keputusan atau tindakan yang mereka ambil terhadap anggotanya. Kemudian dengan membangun relasi yang baik kepada media-media di Palu dan Sulteng dan humas Polda Sulteng selalu memberikan respon kepada media yang ingin

mengetahui perkembangan peristiwa dan kegiatan-kegiatan atau prestasi-prestasi kepolisian khususnya Polda Sulteng.

Selanjutnya dari hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti, bahwa humas Polda Sulteng mempunyai pandangan sejauh mana keberhasilan kegiatan yang mereka lakukan dengan banyaknya wartawan atau media-media yang hadir pada saat kegiatan tersebut dan pemberitaan-pemberitaan terkait oknumnya sudah mulai seimbang.

Humas Polda Sulteng melihat media massa mempunyai peran penting dalam penyampaian informasi kepada masyarakat sehingga sangat erat dengan opini publik. Media massa mempunyai peran yang penting dalam penyebaran opini dan kenyataannya adalah media membantu menciptakan opini publik dan membentuk apa yang harus dipikirkan publik.

4. Kesimpulan

Upaya manajemen krisis yang dilakukan oleh Bidang Kehumasan Polda Sulteng dalam menangani pemberitaan negatif terkait oknum anggota melalui enam (6) langkah yaitu :

Identifikasi Krisis, dilakukan dengan melakukan penilaian terhadap pemberitaan oknum anggota di media massa dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat, kinerja dan Kepolisian Polda Sulteng atau tidak. Jika berpengaruh maka langsung ditangani oleh Humas berdasarkan data awal yang ada dan tidak mengeluarkan pernyataan resmi hingga hasil investigasi dikumpulkan oleh Propam. Setelah itu pihak Propam mengklarifikasi kepada satuan-satuan kerja Polda Sulteng.

Penyusunan Anggota Tim Kehumasan (TKK) yang terdiri dari gabungan profesi dan pengamanan (Propam), Humas, Satuan Reserse Narkoba, dan Satuan Pembinaan Masyarakat (Binmas). Secara spesifik tim yang dibentuk akan disesuaikan dengan jenis pelanggaran oleh oknum anggota yang diberitakan di media massa. Contohnya kerjasama Propam bersama Distreskim narkoba jika oknum anggotanya kedapatan

membawa narkoba. Kemudian tim yang menjelaskan atau menyampaikan kepada awak media adalah Kabid humas, Kassubid penmas, dan Kassubid PID.

Analisis krisis yang dilakukan Humas Polda Sulteng adalah melihat apakah pemberitaan tersebut dapat mempengaruhi kinerja, kepercayaan masyarakat dan citra dari kepolisian Polda Sulteng. Maka hal yang pertama yang dilakukan Humas Polda Sulteng dalam menganalisa krisis ini agar tidak melebar dengan cara selalu terbuka dalam pemberitaan terhadap oknum anggotanya.

Penyusunan Alternatif Tindakan yang dilakukan adalah memberikan klarifikasi, memberikan hak jawab dan menyampaikan perkembangan langkah yang telah dan akan dilakukan. Humas Polda Sulteng menjalin kerjasama agar pemberitaan terkait oknum anggota seimbang. Kemudian pihak Humas Polda Sulteng berupaya memulihkan citra lembaga dengan memaksimalkan pemberitaan kontra (positif) terkait prestasi-prestasi Polda Sulteng di media-media internal dan eksternalnya.

Implementasi Selanjutnya humas Polda Sulteng mempunyai program kegiatan yang didukung anggaran humas untuk membuat MoU terhadap dua media cetak untuk publikasikan kegiatan kepolisian dan dalam menyampaikan atau menjelaskan informasi terkait oknum yang beredar di media cetak dan elektronik, Humas Polda Sulteng melakukan kegiatan-kegiatan seperti, *press release*, konferensi pers, *news release*, dan kliping berita berdasarkan fakta, dan data yang sebenarnya.

Evaluasi dilakukan dengan melakukan pengecekan terhadap pemberitaan yang muncul setelah upaya manajemen krisis dilaksanakan. Hasil yang dicapai adalah pemberitaan yang mulai seimbang pada beberapa media massa yang ada di Sulawesi Tengah. Media massa sebagai cerminan publik diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga kepolisian.

5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih tim penulis haturkan kepada rekan dosen di Prodi Ilmu Komunikasi terutama bagi yang aktif memberikan saran dan kritik pada penelitian ini. Tak lupa penulis sampaikan kepada tim informan penelitian terkhusus pada Bidang Kehumasan Polda Sulteng yaitu AKBP Hery Murwono, SST,MK (Kabid Humas), AKP Winarto (Kasubbid Pusat Informasi dan Dokumentasi), KOMPOL Sugeng Lestari (Kasubbid Penerangan Masyarakat) dan BRIGADIR Moh. Yusuf, SH (Brigadir Admintrasi) yang telah berkenan meluangkan waktu dan kerjasama guna mempermudah tim penulis dalam melaksanakan penelitian.

Daftar Pustaka

Buku

- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Cangara, Hafied. 2014. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta, PT RajaGrafindo Persada.
- Chatra, Emeraldy dan Rulli Nasrullah, 2008. *Public Relations Strategi Kehumasan Dalam Menghadapi Krisis*. Bandung, PT Salamadani Pustaka Semesta.
- Moore, Frazier. 2005. *Humas Membantu Citra dan Komunikasi*. Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan, 2006. *Pengantar Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Bandung, Ramdina Prakarsa,.
- Morissan, 2008. *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations, Konsep dan Aplikasinya di*

Indonesia. Jakarta, PT. Pustaka Utama Grafisi.

- Riswandi, 2009. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta, PT RajaGrafindo.
- , Rosady. 2011. *Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta, PT RajaGrafindo Persada.
- Sari, Betty Wahyu Nilla. 2012. *Humas Pemerintah*. Yogyakarta, Graha Ilmu,.
- Widjaja, H.A.W. 2002. *Komunikasin dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta, PT Bumi Aksara,.
- Wilcox, Dennis L. Phillip H Ault. Warren K age. 2011. *Public Relations Strategi dan taktik*. Tangerang Selatan, Karisma Publishing Group.
- ### Jurnal
- Meyerding, S. G. H., Spiwoeks, E., Rombach, M., & Lehberger, M. (2019). Not only speed matters - Crisis response in the hypothetical case of a transport accident involving genetically modified crops. *Food Policy*, 85 (February 2018), 55-63. <https://doi.org/10.1016/j.foodpol.2019.04.006> (Diakses pada 13 Februari 2021, pukul 17.25 Wita)
- Suryani, I., & Sagiyanto, A. (2018). Strategi manajemen krisis public relations pt blue bird group. *Communication*, 9(1), 103. <https://doi.org/10.36080/comm.v9i1.624> (Diakses pada 10 Januari 2021, pukul 23.17 Wita))
- ### Internet
- Audrey Santoso, 2018. *Oknum Polisi di Sulteng Diduga Aniaya Istri Siri Hingga Tewas*. (<https://news.detik.com/berita/d-3893285/oknum-polisi-di-sulteng->

diduga-aniaya-istri-siri-hingga-tewas)

(Diakses pada tanggal 01 Maret 2021,
Pukul 18.29 Wita).

Kabarselebes.id. 2020. Polda Sulteng Selidiki
Keterlibatan Oknum Polisi di Tambang
Ilegal. <https://www.kabarselebes.id/berita/2020/01/20/polda-sulteng-selidik-keterlibatan-oknum-polisi-di-tambang-ilegal/> (Diakses pada 23 Januari 2021,
pukul 15.45 Wita))

Radarsulteng.id.2019.Setahun, 8 Polisi Nakal
Dipecat.
<https://radarsulteng.id/setahun-8-polisi-nakal-dipecat/> (Diakses pada 10 Maret
2021, pukul 09.35 Wita)