

**MANAJEMEN KRISIS HUMAS POLDA JAWA
TENGAH DALAM PENGELOLAAN ISU CALO
PENERIMAAN BINTARA POLRI**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

ADHISA RIZKY CAHYANI

32802100013

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adhisa Rizky Cahyani

NIM : 32802100013

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun berjudul :

**“Manajemen Krisis Humas Polda Jawa Tengah dalam Pengelolaan Isu
Calo Penerimaan Bintara Polri”**

Merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari hasil penelitian orang lain. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menerima sanksi yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk digunakan bila mana diperlukan. Terimakasih

Semarang, 14 Februari 2025

Penulis,



Adhisa Rizky Cahyani

32802100013

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Manajemen Krisis Humas Polda Jawa Tengah dalam
Pengelolaan Isu Calo Penerimaan Bintara Polri

Nama Mahasiswa : Adhisa Rizky Cahyani

NIM : 32802100013

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah di Periksa dan Dinyatakan Sah Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan Strata 1

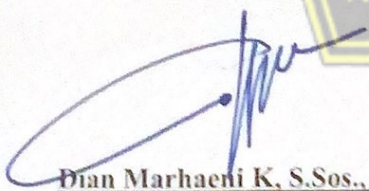
Semarang, 14 Februari 2025

Mengetahui

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


Dian Marhaeni K, S.Sos., M.Si

NIK. 211108001



Nimandh, S.Sos., M.Si

NIK. 211109008

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Manajemen Krisis Humas Polda Jawa
Tengah dalam Pengelolaan Isu Calo
Penerimaan Bintara Polri

Nama Mahasiswa : Adhisa Rizky Cahyani

NIM : 32802100013

Fakultas : Ilmu Komunikasi

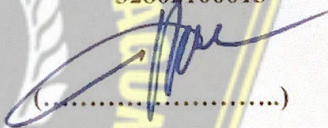
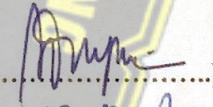
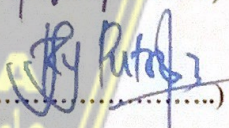
Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan
Strata 1

Semarang, 14 Februari 2025 Penulis


Adhisa Rizky Cahyani

32802100013

Dosen Penguji :

1. Dian Marhaeni Kurdaningsih, S.Sos., M.Si (.....)
2. Made Dwi Adnjani, S.Sos., M.Si., M.I.Kom (.....)
3. Iky Putri Aristhya, S.I.Kom., M.I.Kom (.....)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Erimanah, S.Sos., M.Si

NIK. 211109008

MANAJEMEN KRISIS HUMAS POLDA JAWA TENGAH DALAM PENGELOLAAN ISU CALO PENERIMAAN BINTARA POLRI

Adhisa Rizky Cahyani
32802100013

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi adanya isu calo dalam penerimaan Bintara Polri yang mengancam reputasi Polda Jawa Tengah dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi hukum. Adapun tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi manajemen krisis Humas Polda Jawa Tengah dalam pengelolaan isu calo tersebut. Adapun permasalahannya adalah bagaimana manajemen krisis yang dilakukan Humas Polda Jawa Tengah dalam menangani isu calo penerimaan Bintara Polri. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dan menggunakan paradigma konstruktivisme. Teori yang menjadi landasan penelitian ini adalah Teori Manajemen krisis yang merujuk pada definisi *Coombs & Holladay* dan Teori Perbaikan Citra yang merujuk pada definisi *William I. Benoit*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen krisis Humas Polda Jawa Tengah efektif dalam menangkal isu calo dan memulihkan citra institusi melalui *Pre-crisis, Crisis, Pasca Crisis, Denial, Evasion of Responsibility, Reducing the Offensiveness, Corrective Action dan Mortification*. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah keterbatasan waktu menjadi faktor penting dalam penelitian ini, membatasi kemampuan peneliti untuk melakukan observasi mendalam, yang dapat mempengaruhi kualitas data dan analisis, sehingga hasil penelitian mungkin tidak sepenuhnya representatif. Penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dilakukan secara lebih komprehensif dengan melibatkan berbagai wilayah serta menggunakan metode kuantitatif untuk menghasilkan data yang lebih representatif. Selain itu, analisis jangka panjang terhadap dampak strategi manajemen krisis juga diperlukan guna memperkaya wawasan dan mengoptimalkan efektivitas penanganan isu serupa di masa mendatang.

Kata Kunci : Manajemen Krisis, Humas Polda Jawa Tengah, Isu Calo, Penerimaan Bintara Polri

**CRISIS MANAGEMENT OF PUBLIC RELATIONS OF THE
CENTRAL JAVA POLICE IN HANDLING THE ISSUE OF
BROKERS IN THE RECRUITMENT OF POLICE OFFICERS**

**Adhisa Rizky
Cahyani 32802100013**

ABSTRACT

This research is motivated by the issue of brokers in the acceptance of Bintara Polri, which threatens the reputation of Central Java Regional Police and public trust in legal institutions. The purpose of this research is to analyze the crisis management strategy of the Public Relations of Central Java Police in handling the issue of brokers. The problem is how crisis management is carried out by the Public Relations of Central Java Police in handling the issue of brokers in the recruitment of Non-Commissioned Officers. This research uses descriptive qualitative research and uses the constructivism paradigm. The theories that form the basis of this research are crisis management theory that refers to the definition of Coombs & Holladay and image repair theory that refers to the definition of William I. Benoit. Benoit.

The results show that the crisis management of the Central Java Police Public Relations is effective in counteracting the issue of scalpers and restoring the institution's image through Pre-crisis, Crisis, Post Crisis, Denial, Evasion of Responsibility, Reducing the Offensiveness, Corrective Action and Mortification. The limitations in this study are that time constraints are an important factor in this study, limiting the ability of researchers to conduct in-depth observations, which can affect the quality of data and analysis, so that the results of the study may not be fully representative. Future research is recommended to be conducted more comprehensively by involving various regions and using quantitative methods to produce more representative data. In addition, long-term analysis of the impact of crisis management strategies is also needed to enrich insights and optimize the effectiveness of handling similar issues in the future.

Keywords: Crisis Management, Public Relations of Central Java Regional Police, Brokering Issue, Police Non-Commissioned Officer Admission

MOTTO

"Allah tidak menjanjikan hidup ini mudah, tetapi Allah berjanji bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya" (QS. Al-Baqarah : 286)

"Tuntaskan hingga akhir, jangan biarkan terhenti di tengah jalan" (Adhisa Rizky Cahyani)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang Pertama dan Utama

Alhamdulillah robbil alamin, Segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat, hidayah, dan kekuatan yang tak terhingga, sehingga skripsi ini dapat terwujud. Shalawat serta salam tercurahkan oleh penulis kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan utama sepanjang zaman, atas ajaran mulia yang menjadi pedoman hidup serta yang penulis harapkan syafaatnya di yaumul qiyamah nanti.

Bapak Royani

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Royani, cinta pertama dan panutanku. Bapak adalah sosok yang senantiasa berupaya memberikan yang terbaik bagi penulis serta menjadi alasan terkuat penulis bisa bertahan hingga titik ini. Setiap pengorbananmu menjadi inspirasi yang membentuk penulis untuk menjadi pribadi yang lebih baik. Dukungan, doa, dan cinta Bapak Royani yang tak pernah henti, sangat berarti bagi penulis.

Ibu Sri Mulyani

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pintu Surgaku. Ibu Sri Mulyani, madrasah pertama dalam hidup penulis. Ibu telah mengajarkan banyak nilai kehidupan, memberikan cinta, kekuatan, dan kebijaksanaan yang membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih baik. Dukungan dan doa Ibu yang tiada henti selalu menjadi sumber semangat dan inspirasi.

Ibu Dian Marhaeni K, S.Sos., M.Si,

Terima kasih kepada Ibu Dian Marhaeni K, S.Sos., M.Si, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan kesabaran dan dipenuhi dedikasi. Bimbingan beliau sangat berarti dari awal penentuan judul hingga sidang skripsi.

Savira Wulansari dan Shafa Anindita Putri

Untuk Kakak Savira Wulansari , terima kasih telah menjadi role model yang menginspirasi penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan selalu memotivasi penulis untuk sampai titik ini. Kepada Adik Shafa Anindita Putri, terimakasih juga karena kehadiranmu menjadi alasan penulis untuk selalu berusaha menjadi yang terbaik sebagai seorang kakak.

Last but not least untuk Keluarga Mahasiswa

Kepada Eris, David, Isal, Anggita, Aldo, Malda, dan Amelyna, penulis mengucapkan terima kasih atas setiap dukungan, perayaan, canda, dan tawa yang telah diberikan. Kalian adalah tempat berkeluh kesah, pengingat selama perkuliahan, dan pewarna dunia perkuliahan penulis. Semoga Allah SWT memberikan kemudahan untuk proses pendidikan dan karir kalian.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya haturkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala atas segala berkah dan rahmat yang diberikannya, tanpa izin dan ridha-Nya saya tidak akan bisa sampai ditahap ini, alhamdulillah atas izin Allah saya berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Krisis Humas Polda Jawa Tengah dalam Menangani Isu Calo Penerimaan Bintara Polri”. Sholawat serta salam senantiasa saya ucapkan kepada junjungan kita semua, Nabi Muhammad Shalallaahu Alaihi Wassalaam yang membimbing umat dari zaman kegelapan sampai pada zaman cahaya pencerahan. Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu tugas akhir yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dari Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan saya untuk menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan saya semangat dalam mengerjakan skripsi ini, terutama kepada :

1. Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan izin dalam menyelesaikan skripsi ini, yang selalu ada dan memberikan pertolongan kepada saya. Terimakasih ya Allah atas segala pertolongan dan rahmat-Mu, sungguh hamba tidak pernah kecewa dalam berdoa kepada-Mu.
2. Ibu tersayang, Ibu Sri Mulyani yang selalu memberikan kekuatan,

dukungan, dan kasih sayang untuk anaknya. Terimakasih ibu karena telah menjadi ibu yang baik dan penyayang, terimakasih telah memberikan dukungan dan pengorbanan ibu sampai di tahap ini.

3. Bapak tersayang, Bapak Royani yang selalu memberikan perhatian dan mendukung, terimakasih pak karena bapak selalu memberikan kasih sayang untuk saya.
4. Ibu Trimannah, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Unissula.
5. Bapak Fikri Shofin Mubarak S.E, M.I.Kom selaku Kepala Prodi Ilmu Komunikasi Unissula
6. Ibu Dian Marhaeni K, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang paling saya banggakan. Saya ucapkan terimakasih untuk Bu Dian yang telah mendidik saya, terimakasih atas segala kasih sayang dan perhatiannya, terimakasih kerana telah membimbing saya dengan baik. Sungguh saya sangat bersyukur atas izin Allah bisa bertemu dosen seperti Bu Dian.
7. Seluruh Dosen dan Staff Prodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu, tenaga, bimbingan, perhatian, dan waktu kepada saya selama menjalani Pendidikan Sastra 1 di Program Studi Ilmu Komunikasi Unissula ini.
8. Seluruh pihak yang bersedia menjadi informan dalam penelitian ini, atas izin Allah tanpa adanya sumber dari seluruh informan saya maka penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik. Terimakasih atas

dukungannya Humas Polda Jawa Tengah, khususnya Bapak AKP Edy Purwanto, S.H selaku Kepala Urusan Produk Kreatif Multimedia SubBid Multimedia Bidang Humas Polda Jateng.

9. Teruntuk kakakku tersayang Savira Wulansari dan Muhammad Rizky Rafsanjani. Terimakasih sudah menjadi kakak yang baik untuk adiknya, yang sudah memberikan semangat dan motivasi. Terimakasih atas doanya dan terimakasih sudah ada disaat-saat masa yang berat.
10. Tak lupa terimakasih juga untuk adikku Shafa Anindita Putri. Terimakasih atas dukungan dan hal baik yang diberikan pada saat ini.
11. Terimakasih Muhammad Rafa Aksa, keponakanku sayang. Yang hadirnya mewarnai hari-hariku, dan menjadikanku semangat untuk terus berproses.
12. Untuk sahabat-sahabat saya yang paling saya banggakan dan saya sayangi, terimakasih atas segala rasa sayang dan dukungan yang telah kalian berikan untuk saya. Tak terasa sudah hampir 4 tahun kalian ada untuk saya dari awal kuliah sampai dihap ini, terimakasih karena sudah menganggap saya dan memberikan kehangatan untuk saya. Terimakasih untuk Eris, David, Isal, Aldo, Malda, Anggita, dan Amelyna
13. Teruntuk Intan, Dewa, Ganes, Ratna terimakasih banyak sudah menjadi sahabat yang baik dari SMA sampai sekarang. Dukungan serta motivasi kalian sangat berarti untuk saya.
14. Taklupa kepada sahabat dari kecil yang sekarang sudah mulai meniti karirnya masing-masing Bela, Elsa, Dito, Isnani, Wahid, Tegar, dan

Huda. Terimakasih sudah kebersamaan dari dulu hingga sekarang, semoga kita sukses di jalan kita masing-masing.

15. Terimakasih juga untuk diri sendiri Adhisa Rizky Cahyani yang bisa melewati tahap akhir ini, alhamdulillah semua atas izin Allah dan usaha yang telah dilakukan. Begitu banyak masalah yang ada, begitu banyak pula jalan keluar yang ada. Bangga dengan diri sendiri karena bisa sampai disini.

16. Saya juga ingin mengucapkan terimakasih kepada teman-teman saya yang mungkin tidak dapat saya ucapkan satu-satu. Terimakasih atas segala dukungan dan doanya.

Saya menyadari bahwa kripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tapi atas izin Allah dan dukungan dari seluruh pihak yang tersebut saya dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir ini dengan lancar. Semoga Allah Subhanahu Wata'ala membalas semua kebaikan dan memberikan kelancaran kepada semua pihak yang telah membantu saya, saya harap penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi siapapun yang menggunakannya maupun bagi saya sendiri.

Semarang, 14 Februari 2025



Adhisa Rizky Cahyani

32802100013

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.4.3 Manfaat Sosial	10
1.5 Kerangka Pemikiran.....	10

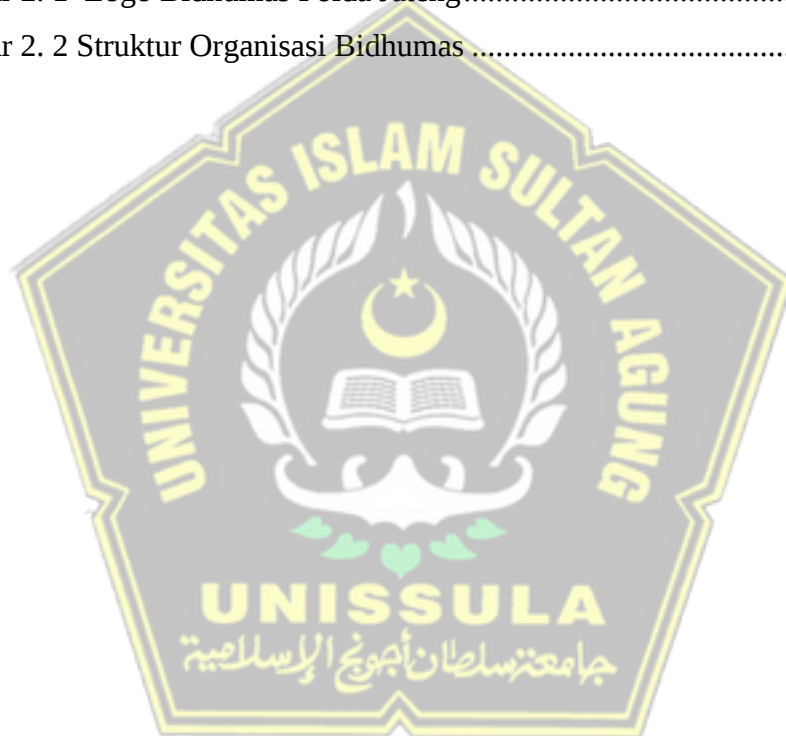
1.5.1 Paradigma Penelitian.....	10
1.5.2 State of The Art (SoTA)	12
1.5.3 Teori Manajemen Krisis Coombs & Holladay	17
1.5.4 Teori Perbaikan Citra William L. Benoit.....	20
1.5.5 Kerangka Penelitian	27
1.6 Operasionalisasi Konsep.....	28
1.6.1 Manajemen Krisis	28
1.6.2 Isu Krisis	29
1.6.3 Peran Humas	31
1.7 Metodologi Penelitian.....	32
1.7.1 Tipe Penelitian	32
1.7.2 Subjek dan Objek Penelitian	33
1.7.3 Jenis Data.....	33
1.7.4 Sumber Data.....	33
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
1.7.6 Teknik Analisis Data.....	35
1.7.7 Unit Penelitian	37
1.7.8 Kualitas Data.....	38
BAB II PROFIL BIDHUMAS POLDA JAWA TENGAH	40
2.1 Profil Humas Polda Jawa Tengah	40

2.1.1 Deskripsi Logo Bidang Humas Polda Jawa Tengah	42
2.1.2 Visi dan Misi Bidhumas Polda Jawa Tengah	46
2.1.3 Struktur Organisasi Bidang Humas Polda Jawa Tengah	47
2.1.4 Tugas Per Subbid (sub bagian bidang)	48
2.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi.....	52
2.1.6 Media Sosial yang digunakan untuk mempublikasikan kegiatan Polri yang digunakan Humas Polda Jateng	53
BAB III TEMUAN PENELITIAN.....	55
3.1 Identitas Narasumber	56
3.2 Waktu Penelitian.....	57
3.3 Hasil Wawancara Informan	57
3.3.1 Pre-crisis (sebelum krisis).....	57
3.3.2 Crisis (krisis).....	60
3.3.3 Post-crisis (pasca krisis).....	63
3.3.4 Denial (strategi menyangkal).....	65
3.3.5 Evasion of Responsibility (strategi menghindari tanggung- jawab) ...	66
3.3.6 Reducing the Offensiveness (strategi mengurangi serangan)	66
3.3.7 Corrective Action (tindakan korektif).....	67
3.3.8 Mortification (menanggung akibat krisis).....	68
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	70

4.1 Pre-crisis (Sebelum Krisis)	71
4.2 Crisis (Krisis)	73
4.3 Post-crisis (Pasca Krisis).....	75
4.4 Denial (Strategi Menyangkal)	78
4.5 Evasion of Responsibility (Strategi menghindari tanggungjawab)	79
4.6 Reducing the Offensiveness (Strategi Mengurangi Serangan)	82
4.7 Corrective Action (tindakan korektif).....	84
4.8 Mortification (Menanggung Akibat Krisis)	86
BAB V PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	97
5.3 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kasus Calo Penerimaan Bintara Polri Polda Jateng	2
Gambar 1. 2 Survei Indikator Politika.....	3
Gambar 1. 3 Tahapan Manajemen Krisis.....	18
Gambar 1. 4 Strategi Perbaikan Citra.....	22
Gambar 1. 5 Kerangka Penelitian	27
Gambar 2. 1 Logo Bidhumas Polda Jateng	42
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Bidhumas	47



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>State of The Art</i>	13
Tabel 3. 1 Waktu Pelaksanaan Wawancara.....	57



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam konteks hubungan masyarakat (Humas) manajemen krisis yaitu aspek yang sangat penting bagi institusi publik, terkhusus untuk Kepolisian dalam menjaga citra dan kepercayaan pada masyarakat. Dalam hal tersebut Polda Jawa Tengah menghadapi tantangan yang serius terkait adanya isu calo dalam proses penerimaan Bintara Polri yang telah terjadi pada tahun 2023. Bukan hanya mencoreng reputasi Polda, namun fenomena ini juga dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap institusi penegak hukum secara keseluruhan. Oleh sebab itu, penelitian ini memiliki tujuan guna menganalisis strategi manajemen krisis Humas Polda Jawa Tengah dalam pengelolaan isu tersebut.

Awal mula dari isu calo penerimaan Bintara Polri di Polda Jawa Tengah bermula dari praktik korupsi yang dilakukan oleh lima anggota polisi dan dua pegawai negeri sipil (PNS) pada tahun 2022. Kelima oknum yang mencakup dua Komisaris Polisi (Kopol), satu Ajun Komisaris Polisi (AKP), dan dua Bintara, terlibat dalam proses percaloan dengan modus menghubungi orang tua calon pendaftar setelah pengumuman kelulusan. Para oknum tersebut menawarkan jasa untuk meloloskan anak-anak mereka ke dalam seleksi Bintara Polri dengan imbalan uang mulai dari Rp200 juta hingga Rp750 juta per orang. Total dari uang yang berhasil dikumpulkan oleh para pelaku mencapai sekitar Rp9 miliar.

Gambar 1. 1 Kasus Calo Penerimaan Bintara Polri Polda Jateng



Sumber : regional.kompas.com

Kasus percaloan penerimaan Bintara Polri di Polda Jawa Tengah terungkap bulan Maret 2023. Penangkapan terhadap para calo dilakukan setelah adanya laporan mengenai praktik ilegal yang diterima oleh Divisi Propam Mabes Polri kemudian menjalankan operasi tangkap tangan (OTT). Selama proses penyidikan, terungkap para pelaku memiliki akses langsung kepada nomor telepon orang tua peserta tes, yang memudahkan mereka dalam menawarkan jasa calo. Walaupun proses seleksi Bintara Polri dikenal ketat dan tidak dipengaruhi oleh tindakan mereka, praktik ini menunjukkan adanya kolusi dan korupsi dalam institusi kepolisian. Akibat dari tindakan ini, kelima oknum tersebut dijatuhi sanksi administratif, termasuk hukuman demosi dan penempatan di tempat khusus, meskipun ada desakan untuk pemberhentian tidak dengan hormat (PTDH) terhadap mereka.

Polri terkadang dianggap kurang transparan dalam hal informasi publik dan investigasi kasus-kasus yang melibatkan mereka. Transparansi

adalah salah satu aspek penting agar terjaganya integritas dan kepercayaan masyarakat terhadap aparat penegak hukum khususnya Polri. Selain itu juga terjadinya penyalahgunaan jabatan dan wewenang yang membuat buruk citra Polri dimata masyarakat. Baru ini praktik nyalo saat penerimaan Bintara Polri di Polda Jawa Tengah terungkap melalui operasi tangkap tangan yang dilakukan oleh tim Direktorat Profesi dan Paminal Polri. Lima anggota polisi diduga memperoleh dana yang mencapai miliaran rupiah.

Gambar 1. 2 Survei Indikator Politika



Pembenahan internal yang dilaksanakan Kapolri Jenderal Polisi Listyo Sigit Prabowo dinilai sukses. Hal ini tercermin dalam survei terbaru oleh Indikator Politik Indonesia, yang menunjukkan tingkat kepercayaan publik terhadap Polri sebanyak 76,4 persen. Survei dilaksanakan rentang 17-21 Oktober 2023, dengan 2.000 responden melalui wawancara tatap muka, dengan tingkat kepercayaan mencapai 95 persen. Hasil tersebut mencerminkan pemulihan citra Polri setelah sempat menurun pada 2022 akibat berbagai kasus, seperti kasus Ferdy Sambo, tragedi Kanjuruhan, dan

kasus narkoba yang melibatkan Teddy Minahasa. Menurutnya, peningkatan kepercayaan publik terhadap Polri terjadi berkat berbagai upaya pembenahan, penegakan hukum, dan pendekatan terhadap masyarakat.

Polri membutuhkan citra yang baik untuk mendapatkan kepercayaan publik, terutama dalam proses penerimaan anggota Polri. Kepercayaan publik terhadap proses penerimaan yang akuntabel, transparan, dan terbebas dari praktik korupsi sangatlah penting. Membangun citra yang baik dalam proses penerimaan anggota Polri merupakan langkah penting untuk mendapatkan kepercayaan publik dan meningkatkan kualitas SDM Polri. Dengan membangun citra yang positif, Polri dapat menjaring calon anggota terbaik, menjaga legitimasi institusi, dan meningkatkan moral serta semangat anggota Polri.

Krisis manajemen yang sistematis dapat berfungsi sebagai deteksi dini atau sistem peringatan awal. Banyak krisis dapat dicegah atau ditangani lebih efektif lewat investigasi awal. Tidak hanya itu, instansi perlu memanfaatkan keahlian individu dari banyak bidang guna melakukan perencanaan dan mengelola situasi krisis secara optimal (*Darling, 1994;4*). Keberadaan Humas pada struktur organisasi instansi kepolisian, mulai dari tingkat pusat hingga wilayah kecamatan, merupakan hal yang esensial. Hal tersebut dikarenakan Humas memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan informasi publik terkait kebijakan, program, dan kegiatan lembaga kepolisian.

Humas memiliki peran penting dalam membangun mutual understanding (saling pengertian) antara publik dan pihak yang berkaitan. Membangun hubungan yang saling mendukung dengan mitra kerja adalah kunci bagi humas untuk mencapai tujuannya dalam membangun mutual understanding dan mencapai tujuan organisasi. Dengan memilih mitra kerja yang tepat dan menjalin kerjasama yang efektif, humas dapat meningkatkan efektivitas kerjanya dan memberikan manfaat bagi organisasi dan publik. Dalam riset ini penulis hendak menganalisa sejauh mana strategi manajemen krisis Humas Polda Jateng mampu menangkal isu-isu ataupun kasus calo penerimaan Bintara Polri yang bisa menurunkan kredibilitas sebagai aparat penegak hukum.

Menurut *Cutlip & Center* (2003) Humas berperan sebagai detektif dini, dengan memonitor berbagai sumber informasi untuk mengidentifikasi potensi krisis. Termasuk juga media sosial, laporan internal, dan umpan balik dari publik. Pelaksanaan manajemen krisis memiliki dampak yang signifikan, sehingga peran PR dituntut untuk melaksanakannya dengan akurat, cepat, dan tepat. *Coombs & Holladay* (2010) menyampaikan bahwa manajemen krisis adalah proses yang berkelanjutan, bukan hanya satu kejadian. Dengan mempersiapkan diri dengan baik di pra-krisis, merespon dengan tepat saat krisis terjadi, dan belajar dari pengalaman di *pasca-crisis*, organisasi dapat meminimalkan dampak negatif dari krisis dan membangun reputasi yang kuat.

Di fase pra-krisis penting bagi PR untuk mengidentifikasi tanda-

tanda potensi krisis dan memetakan berbagai masalah yang bisa menjadi krisis. Hal ini dilakukan dengan merekonstruksi realitas agar persepsi organisasi selaras dengan publik. Selanjutnya dalam fase respon krisis organisasi harus segera merespon dengan informasi yang akurat dan konsisten. Kecepatan dan konsistensi ini penting untuk membangun kepercayaan publik. Setelah krisis terlewati atau pasca-krisis organisasi harus belajar dari pengalamannya dan meningkatkan persiapan untuk menghadapi krisis di masa depan. Hal ini termasuk memperkuat komunikasi internal dan eksternal, serta mengembangkan rencana krisis yang lebih komprehensif.

Polda Jawa Tengah sebagai salah satu satuan wilayah Polri dengan jumlah penduduk terbesar di Indonesia, tidak luput dari isu tersebut. Pada tahun 2023, Polda Jawa Tengah kembali digemparkan dengan isu adanya calo dalam proses penerimaan Bintara Polri. Hal ini tentunya menjadi sebuah tantangan bagi Polda Jawa Tengah untuk melakukan manajemen krisis humas secara efektif dan efisien. Menurut *Hanson (2005)* krisis manajemen adalah situasi yang tidak terduga dan mengancam kelangsungan hidup suatu organisasi. Krisis manajemen dapat berdampak negatif pada citra dan reputasi organisasi, serta mengganggu operasi dan aktivitas organisasi.

Dengan demikian, penting bagi organisasi mempunyai rencana dan strategi untuk mengelola krisis secara efektif. Dapat diambil kesimpulan bahwasannya manajemen krisis ialah suatu proses yang urgen bagi

organisasi guna memastikan kelangsungan hidup dan keberhasilannya. Dengan menerapkan manajemen krisis yang efektif, organisasi atau instansi dapat terhindar dari krisis, meminimalisir dampak krisis, dan mempercepat pemulihan pasca krisis.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) menjadi salah satu lembaga penegak hukum yang punya peran penting dalam menjaga keamanan maupun keadaan yang tertib di masyarakat. Polri dalam menjalankan tugasnya tidak lepas dari sorotan publik, termasuk juga dalam proses penerimaan anggota baru. Salah satu isu yang seringkali menjadi sorotan yaitu terkait dengan adanya praktik calo dalam proses penerimaan Bintara Polri. Hal ini tentunya menimbulkan keresahan dan pertanyaan di kalangan masyarakat, terutama bagi calon anggota yang ingin bergabung dengan Polri secara fair dan transparan.

Pada penelitian sebelumnya berjudul “Peran Humas Polda Lampung Dalam Rekrutmen Bintara Polri Tahun 2022 dengan Menggunakan Sistem Betah Sesuai Keputusan Kepala Kepolri Nomor: Kep/1212/Iii/2022 Tentang Pedoman Rekrutmen Bintara Polri Tahun 2022” oleh Ayuni Tri Andita (2023) berfokus pada tiga peran utama Humas Polda Lampung yaitu penyampaian informasi, pembentukan ikatan kerjasama, serta pembentukan citra positif dalam proses rekrutmen bintara polri tahun 2022 dengan sistem BETAH.

Penelitian Manajemen Krisis Humas Polda Jawa Tengah yaitu

mengevaluasi efektivitas upaya Humas Polda Jawa Tengah dalam menangani isu calo penerimaan Bintara Polri, dan merumuskan rekomendasi untuk strategi penanganan krisis yang lebih optimal di masa depan. Riset ini mempergunakan metode studi kasus dengan teknik pengumpulan data bersumber dari wawancara maupun observasi. Penulis fokus pada bagaimana manajemen krisis Humas Polda Jateng terhadap kasus calo penerimaan Bintara Polri dengan menggunakan teori Manajemen Krisis dari *Coombs & Holladay (2010)* krisis dibagi jadi tiga bagian yakni pre-crisis, crisis, dan post-crisis. Selain itu, untuk menganalisis masalah dalam penelitian ini, penulis juga mempergunakan Teori *Agenda Setting* dikembangkan oleh *Maxwell McCombs* dan *Donald Shaw* dimana dapat membantu menganalisis bagaimana isu calo penerimaan Bintara Polri dipublikasikan dan dipersepsikan oleh masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

"Bagaimana manajemen krisis yang dilakukan Humas Polda Jawa Tengah dalam pengelolaan isu calo penerimaan Bintara Polri?"

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menemukan jawaban terkait rumusan masalah yang dijabarkan sebelumnya yaitu :

Guna mengetahui lebih lanjut mengenai penerapan manajemen krisis dalam pengelolaan isu calo penerimaan Bintara Polri oleh Humas Polda Jawa tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diambil dari penelitian ini, antara lain :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, harapannya hasil dari penelitian ini mampu menjadi referensi dan manfaat dalam menambah pengetahuan mengenai kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang public relations berkaitan dengan manajemen krisis humas Polda Jawa Tengah dalam pengelolaan isu.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis, yang meliputi beberapa aspek berikut:

- A. Bagi peneliti, harapannya mampu menjalankan penelitian dengan baik dan memperoleh pengetahuan terkait manajemen krisis Humas Polda Jawa Tengah dalam pengelolaan sebuah isu.
- B. Bagi mahasiswa, dapat menjadi referensi mengenai bagaimana Humas berperan dalam menerapkan manajemen krisis dalam suatu isu atau kasus. Hal ini dapat meningkatkan pemahaman mereka terhadap proses komunikasi dan strategi yang diterapkan.

C. Bagi masyarakat dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam terkait bagaimana masyarakat mempersepsikan suatu organisasi atau lembaga. Hal ini dapat membantu Humas memahami dinamika opini publik dan menyesuaikan strategi komunikasi.

1.4.3 Manfaat Sosial

Dalam penelitian “Manajemen Krisis Humas Polda Jawa Tengah dalam Pengelolaan Isu Calo Penerimaan Bintara Polri” mempunyai manfaat sosial yang signifikan, seperti meningkatkan transparansi informasi, membangun kepercayaan masyarakat, dan memfasilitasi dialog positif antara organisasi dan publik. Selain itu, penelitian tersebut dapat membantu menciptakan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan masyarakat, serta meningkatkan responsibilitas Polri terhadap isu-isu sosial.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian ialah kerangka berpikir yang dipergunakan oleh para peneliti saat melihat realita suatu permasalahan dan juga teori ataupun ilmu pengetahuan. Menurut pendapat dari Guba (1990), kumpulan keyakinan serta kesepakatan bersama di antara para ilmuwan mengenai cara memahami dan menangani suatu masalah adalah arti dari paradigma penelitian.

Penelitian dengan paradigma konstruktivisme biasanya menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengumpulkan data, seperti wawancara, observasi partisipan, atau analisis dokumen. Paradigma konstruktivisme merupakan salah satu cara pandang dalam penelitian yang menekankan pada konstruksi makna oleh individu dan kelompok. Paradigma ini bertolak dari asumsi bahwa pengetahuan tidak bersifat objektif dan statis, melainkan dibangun dan dikonstruksi oleh individu dan kelompok melalui interaksi dengan lingkungan dan pengalaman mereka.

Andi Mirza Ronda, mengemukakan bahwasannya paradigma konstruktivisme yaitu pendekatan pengetahuan yang berpandangan bahwa kebenaran dan pengetahuan objektif merupakan hasil dari perspektif tertentu. Paradigma ini menekankan bahwa realitas bersifat jamak dan fleksibel..

Paradigma konstruktivisme berfokus pada pemahaman yang direkonstruksi tentang dunia sosial, yang terbentuk melalui pengalaman dan makna yang diberikan oleh masyarakat (Denzin & Lincoln, 2018, pp. 196-197). Penelitian ini mendasarkan realitas empiris pada pengalaman generasi milenial. Dengan menggunakan paradigma konstruktivisme, penelitian ini melihat realitas sosial sebagai konstruksi yang bersifat relatif.

Dalam penelitian menggunakan paradigma konstruktivisme.

Artinya, bahwa masalah "calo" dalam penerimaan polisi (Bintara Polri) di Polda Jawa Tengah itu tidak punya satu arti yang pasti. Setiap orang yang terlibat (baik polisi, calon polisi, atau masyarakat) punya pandangan dan pengertian masing-masing tentang masalah ini. Pandangan mereka itu dibentuk oleh pengalaman pribadi, latar belakang budaya, dan sejarah hidup mereka. Peneliti berusaha menggali semua pandangan yang berbeda-beda ini, dengan mewawancarai berbagai pihak dan melihat bagaimana mereka menceritakan kisah mereka tentang masalah "calo" ini. Dengan begitu dapat menggambarkan lebih lengkap dan mendalam tentang bagaimana masalah ini sebenarnya terjadi dan bagaimana cara mengatasinya.

1.5.2 State of The Art (SoTA)

State of The Art (SoTA) ialah aspek penting dalam riset. Memahami SoTA membantu peneliti memahami perkembangan ilmu di bidang yang diteliti, termasuk isu-isu umum yang sedang dieksplorasi. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi masalah penelitian yang memiliki potensi kontribusi signifikan. Studi literatur dari penelitian terdahulu adalah kunci untuk memahami SoTA. Penelitian terdahulu tidak boleh diabaikan, karena menyediakan informasi berharga tentang metodologi, temuan, dan kesimpulan yang telah dicapai sebelumnya.

Tabel 1. 1 *State of The Art*

No.	Judul dan Nama Pengarang	Bentuk Publikasi	Hasil Penelitian	Metode Penelitian
1.	Manajemen Krisis PT Antam dalam Memperbaiki Citra Pasca Kasus Korupsi 109 Ton Emas	Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Vol. 2, No. 1 (2024)	Manajemen krisis PT Antam dalam menghadapi kasus pemalsuan cap emas, dengan menerapkan strategi image repair melalui klarifikasi, penyediaan saluran informasi, dan kerja sama dengan KPK, berhasil memulihkan kepercayaan publik dan reputasi perusahaan.	Teori Perbaikan Citra (<i>Image Restoration Theory</i>) William L. Benoit (1995)
2.	Manajemen Krisis Pt. Siak Prima Sakti Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan	Skripsi dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Dakwah dan	Manajemen krisis PT. Siak Prima Sakti berfokus pada identifikasi dan penyelesaian krisis melalui respons pasar dan kondisi lapangan,	Manajemen Krisis, Yosali Iriantara tahun (2004)

	(Arum Haerani)	Komunikasi (2022)	dengan mengandalkan peraturan perundang-undangan dan hubungan baik dengan masyarakat, namun belum memiliki manajemen risiko yang terstruktur.	
3.	Evaluasi Manajemen Krisis Humas Perguruan Tinggi (Raden Roro Nadya Oktaviany Puspaningtyas 1, Lilik Sumarni2, Nabila Putri Meitana3, Imelda Sulistia4, Tamara	Jurnal Sosiohumaniora Nusantara Vol. 1; No. 2 (2024)	Manajemen krisis humas PT Pertamina dalam menangani kebakaran Depo Plumpang menunjukkan respons cepat dengan bantuan dan informasi kepada publik, yang merupakan langkah penting dalam mengembalikan kepercayaan masyarakat.	Teori Perbaikan Citra (<i>Image Restoration Theory</i>) William L. Benoit (1995)

	Lisnawati5, Silvana Libriyanti6)			
--	--	--	--	--

Manajemen krisis telah berkembang menjadi disiplin yang kompleks dan dinamis, dengan pengakuan luas bahwa citra dan keberlanjutan perusahaan sangat bergantung pada kemampuan organisasi untuk menavigasi tantangan yang tak terduga. Isu-isu sensitif seperti korupsi, bencana alam, atau skandal operasional dapat dengan cepat merusak reputasi perusahaan, mengancam kepercayaan pemangku kepentingan, dan mengakibatkan kerugian finansial yang signifikan. Penelitian-penelitian terkini menegaskan bahwa respons yang cepat, transparan, dan terstruktur bukan lagi sekadar pilihan, tetapi sebuah keharusan strategis. Respons yang efektif memerlukan identifikasi dini potensi risiko, pembentukan tim krisis yang kompeten, serta penyusunan rencana komunikasi yang komprehensif guna keakuratan dan konsistensi informasi mencapai publik. Strategi *image repair*, seperti yang ditekankan dalam studi kasus PT Antam dan PT Pertamina, menyoroti pentingnya pengakuan kesalahan, permintaan maaf yang tulus, dan tindakan korektif yang nyata untuk memulihkan kepercayaan yang hilang.

Namun, manajemen krisis yang efektif tidak hanya terbatas pada strategi komunikasi dan perbaikan citra. Penelitian pada PT. Siak Prima Sakti mengingatkan kita bahwa identifikasi dan penyelesaian

akar masalah krisis adalah fondasi yang penting. Respons pasar yang tepat, adaptasi terhadap kondisi lapangan yang berubah, dan kepatuhan yang ketat terhadap peraturan perundang-undangan adalah elemen-elemen krusial dalam mengatasi krisis secara efektif. Selain itu, membangun dan memelihara hubungan baik dengan masyarakat sekitar merupakan investasi jangka panjang yang dapat membantu perusahaan melewati masa-masa sulit dengan dukungan yang lebih besar. Temuan dari PT. Siak Prima Sakti juga menekankan kebutuhan akan manajemen risiko yang proaktif, yang mencakup identifikasi potensi risiko, penilaian dampak, dan pengembangan rencana mitigasi untuk mengurangi kemungkinan terjadinya krisis.

Secara komprehensif, lanskap penelitian manajemen krisis saat ini menunjukkan bahwa pendekatan yang holistik dan terintegrasi adalah kunci keberhasilan. Kombinasi strategi komunikasi yang cermat, penyelesaian masalah yang cepat dan tepat, serta pengelolaan risiko yang proaktif adalah fondasi dari manajemen krisis yang efektif. Teori-teori seperti **Image Restoration Theory** memberikan kerangka kerja konseptual yang berharga untuk memahami bagaimana perusahaan dapat memperbaiki citra mereka setelah mengalami krisis, tetapi implementasinya harus disesuaikan dengan konteks spesifik dan karakteristik unik dari setiap organisasi. Dengan demikian, manajemen krisis bukan hanya tentang merespons krisis yang sudah terjadi, tetapi juga tentang membangun ketahanan organisasi guna

menghadapi rintangan masa depan dengan percaya diri dan integritas.

1.5.3 Teori Manajemen Krisis Coombs & Holladay

Teori manajemen krisis Coombs & Holladay (2010) dijadikan landasan teori dalam penelitian ini karena beberapa alasan. Pertama, teori ini merupakan salah satu teori manajemen krisis terkini yang sangat relevan dengan objek penelitian. Kedua, teori ini memberikan kerangka yang terstruktur untuk menganalisis proses penanganan krisis secara pra-krisis krisis, dan pasca-krisis sesuai dengan ruang lingkup penelitian. Ketiga, variabel-variabel dalam teori ini memungkinkan pengukuran kinerja Humas dalam mengatasi isu. Selain itu, banyak penelitian terkini juga mengacu pada teori ini dan referensi terbaru di tahun 2010 menjamin relevansinya. Terakhir, teori ini telah teruji dan dapat menjelaskan dinamika penanganan isu/krisis secara ilmiah, sehingga dianggap paling tepat untuk digunakan dalam penelitian ini.

Manajemen krisis yaitu faktor krusial dalam memastikan keberhasilan dan keberlanjutan suatu organisasi di tengah berbagai tantangan di era modern ini. Di tengah dunia yang semakin kompleks dan dinamis, organisasi dari berbagai sektor dan industri menghadapi berbagai ancaman, mulai dari bencana alam hingga isu reputasi yang sensitif. Menurut Coombs dan Holladay (2006), komunikasi menjadi alat yang efektif dalam menyelesaikan krisis di organisasi atau perusahaan, karena berperan sebagai sarana utama untuk

mengoordinasikan tindakan, menyebarluaskan informasi yang relevan, dan membangun pemahaman bersama di antara para pemangku kepentingan.

Coombs & Holladay mendefinisikan manajemen krisis sebagai strategi guna mencegah atau meminimalkan dampak negatif suatu krisis guna melindungi organisasi dan para stakeholder. Mereka membagi manajemen krisis ke dalam tiga tahap, yaitu pra-krisis, krisis, dan pasca-krisis. Di bawah adalah pemaparan tiap tahap. (Coombs & Holladay, 2010).

Gambar 1. 3 Tahapan Manajemen Krisis



Sumber : Coombs & Holladay 2010

Pada tahapan pra-krisis, organisasi mulai melakukan identifikasi ancaman potensial, membuat tim tanggap darurat, serta merancang strategi komunikasi darurat. Ketika krisis terjadi, masuk ke tahap krisis. Tim manajemen krisis mengaktifkan rencana darurat dengan melakukan penilaian awal kerugian, mengumumkan krisis secara resmi, serta mengambil tindakan pengendalian krisis. Setelah krisis selesai, memasuki tahap pasca-krisis. Organisasi melakukan evaluasi manajemen krisis, memperkuat citra melalui relasi masyarakat yang baik, serta mempelajari pelajaran untuk persiapan masa depan. Tiga tahapan ini memungkinkan organisasi menangani

krisis secara terstruktur dan komprehensif.

Coombs dan Holladay sebagai pengembang teori ini memberikan panduan sistematis kepada organisasi dalam menangani krisis. Teori ini memfokuskan pada tiga tahapan penanganan krisis yakni pra-krisis, krisis, dan pasca-krisis. Pada tahap pra-krisis, organisasi diarahkan untuk melakukan identifikasi ancaman potensial, membentuk tim tanggap darurat, serta merencanakan strategi komunikasi darurat. Pendekatan ini bertujuan meminimalkan kerugian apabila suatu krisis terjadi. Ketika krisis benar-benar terjadi, organisasi dianjurkan untuk segera memasuki tahap krisis. Tim manajemen krisis dinilai kesiapannya dalam mengambil langkah-langkah penanganan seperti penilaian kerugian dan pengambilan keputusan mitigasi.

Teori ini juga menyediakan pedoman bagi organisasi dalam menangani krisis pasca-terjadinya insiden. Pada tahap pasca-krisis, evaluasi harus dilakukan untuk mempelajari pelajaran berharga dalam menyempurnakan kebijakan dan penanganan di masa depan. Langkah-langkah pemulihan citra dan reputasi misalnya dengan terbukanya akses informasi, komunikasi empati, serta pengakuan kesalahan (jika ada) dihindari. Upaya ini penting dilakukan untuk mengembalikan kepercayaan pemangku kepentingan. Dengan demikian, teori ini menawarkan serangkaian tindakan sistematis yang mendukung penanganan krisis yang terkoordinasi dan efektif secara keseluruhan.

1.5.4 Teori Perbaikan Citra William L. Benoit

Teori Pemulihan Citra (*Image Repair Theory*) pertama kali dikemukakan oleh William L. Benoit, seorang profesor dari Ohio University, dalam bukunya “*Account, Excuses, and Apologies*” yang diterbitkan pada tahun 1995. Teori ini ditujukan guna melindungi individu, perusahaan, ataupun organisasi yang menghadapi ancaman terhadap reputasi mereka. Pada intinya, teori ini berfokus pada strategi yang dipergunakan dalam memulihkan citra yang telah rusak. Baik individu maupun organisasi termasuk perusahaan, pemerintah, dan organisasi nirlaba sering kali mengalami tuduhan atau kecurigaan terkait suatu kesalahan. Tuduhan tersebut dapat berkembang menjadi krisis, yang berdampak pada citra mereka, baik dalam skala kecil maupun besar. Ancaman terhadap reputasi tidak dapat dihindari, dan saat perilaku buruk baik nyata maupun yang hanya dipersepsikan terjadi, kemungkinan besar akan muncul kritik dari orang lain terhadap individu atau organisasi yang bersangkutan (Benoit, 2014)

Secara fundamental, Teori Perbaikan Citra (*Image Repair Theory*) membahas berbagai tipologi strategi komunikasi yang dapat digunakan oleh individu maupun organisasi untuk membangun kembali citra positif di tengah krisis (Sellnow & Seeger, 2013). Benoit (2015, pp. 43-49) mendasarkan teori ini pada dua asumsi utama.

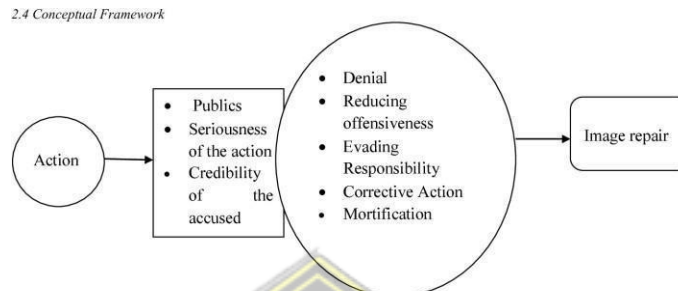
Pertama, komunikasi merupakan aktivitas yang berorientasi pada tujuan. Seorang komunikator mungkin memiliki beberapa tujuan yang tidak selalu selaras. Terkadang, tujuan atau motif komunikasi

bisa tidak jelas atau kurang tepat. Namun, ketika tujuan sudah jelas, seseorang hendak berusaha berperilaku dengan cara yang mendukung pencapaiannya. Secara umum, komunikasi paling baik dipahami sebagai aktivitas yang disengaja, di mana komunikator merancang pesan yang mereka anggap paling efektif guna mencapai tujuan yang diinginkan.

Kedua, mempertahankan reputasi positif merupakan salah satu tujuan utama komunikasi. Kerentanan terhadap kritik dapat menimbulkan rasa bersalah secara internal maupun ancaman dari faktor eksternal, yang kemudian mendorong individu untuk merespons. Citra atau reputasi memiliki peran penting, sehingga serangan persuasif sering kali memicu respons defensif, karena menjaga wajah, citra, atau reputasi dianggap sangat signifikan. Brown dan Levinson (1987, p. 66) mengamati bahwasannya "orang-orang diharapkan dapat mempertahankan wajah mereka jika terancam". Dengan demikian, saat reputasi terancam, seseorang akan merasa harus menjelaskan, memberi pembenaran, rasionalisasi, permintaan maaf, pertahanan, atau alasan atas perilaku kita. Ini disebabkan karena menyalahkan, mengkritik, dan mengeluhkan merupakan bagian dari kehidupan sosial di seluruh masyarakat. Karena citra diri penting bagi hampir semua orang, kebutuhan untuk memulihkan reputasi melalui komunikasi dapat ditemukan dalam berbagai aspek kehidupan, baik di ranah publik maupun pribadi.

1.5.4.1 Strategi Perbaikan Citra

Gambar 1. 4 Strategi Perbaikan Citra



Sumber: *Semantic Scholar*

Menurut Benoit (2015, pp. 58-70), terdapat lima jenis strategi pemulihan citra, yaitu denial (strategi menyangkal), *evasion of responsibility* (strategi menghindari tanggung jawab), *reducing the offensiveness* (strategi mengurangi serangan), *corrective action* (tindakan korektif), dan *mortification* (menanggung akibat krisis). Dari lima kategori tersebut, tiga di antaranya memiliki beberapa sub-kategori. Dalam strategi denial, ada taktik simple denial dan 26 shifting blame. Dalam strategi menghindari tanggung jawab (*evading responsibility*), terdapat beberapa taktik, yaitu provokasi (*provocation*), ketidaktahuan atau kelemahan (*defeasibility*), kecelakaan (*accident*), dan niat baik (*good intentions*). Sementara itu, dalam strategi mengurangi dampak serangan (*reducing offensiveness*), taktik yang digunakan meliputi penguatan citra positif (*bolstering*), minimalisasi (*minimization*), pembedaan (*differentiation*), transendensi (*transcendence*), menyerang penuduh (*attacking the*

accuser), dan kompensasi (compensation). Strategi-staregi tersebut akan dipaparkan di bawah:

1. Strategi Menyangkal (*denial*)

a. *Simple Denial*

Simple Denial merupakan salah satu strategi yang digunakan dalam menghadapi tuduhan atau serangan. Strategi ini dilakukan dengan secara langsung menyangkal atau menolak tuduhan yang diajukan. Penyangkalan ini dapat diperkuat dengan penjelasan serta bukti yang menunjukkan bahwa tuduhan tersebut tidak memiliki dasar yang cukup.

b. *Shifting Blame*

Tetapi, saat sebuah tuduhan disangkal, kerap kali timbul pertanyaan dari publik, misal "Jika bukan Anda yang melakukannya, lalu siapa pelakunya?" Dalam situasi ini, strategi menyalahkan pihak lain juga termasuk dalam bentuk penyangkalan. Strategi ini bisa lebih efektif karena dua alasan: pertama, memberikan pihak terdampak krisis sasaran lain untuk disalahkan, dan kedua, menjawab pertanyaan tentang siapa yang sebenarnya bertanggung jawab atas kejadian tersebut.

2) Strategi Menghindari Tanggung Jawab (*evasion of responsibility*)

a. *Provocation*

Provokasi (provocation) yaitu tindakan yang sifatnya tuduhan balik terhadap kesalahan yang telah terjadi

sebelumnya. Contohnya, ketika sebuah organisasi merespons secara reaktif terhadap serangan yang dilakukan oleh pihak lain.

b. *Defeasibility*

Strategi ini berupaya mengalihkan tuduhan dengan menegaskan bahwa kejadian tersebut bukan merupakan tanggung jawab pihak yang dituduh. Pendekatan ini efektif dalam melemahkan keyakinan pihak penuduh, sehingga mereka tidak sepenuhnya menuntut pertanggungjawaban atas kelalaian yang terjadi.

c. *Accident*

Pada dasarnya, kecelakaan (*accident*) yaitu peristiwa yang tidak direncanakan dan merugikan organisasi, bahkan sering kali dianggap sebagai musibah. Harapannya, asumsi ini mampu mengurangi tingkat pertanggungjawaban yang harus ditanggung oleh organisasi..

d. *Good Intentions*

Berbeda dengan strategi sebelumnya, dalam kategori ini, strategi good intentions tidak menyangkal adanya kelalaian, tetapi menekankan bahwa tindakan yang dilakukan memiliki niat baik. Tujuan dari strategi ini adalah untuk meredam serangan dari pihak yang merasa dirugikan.

3) Strategi mengurangi serangan (*Reducing the Offensiveness*)

Dalam strategi ini, organisasi secara terbuka mengakui atau setidaknya menerima tanggung jawab atas tindakan yang menyebabkan krisis terkait aktivitasnya. Pendekatan ini bertujuan untuk meminimalkan dampak negatif dari krisis serta membangun kembali citra positif. Salah satu langkah yang sering dilakukan adalah meyakinkan publik bahwa krisis tersebut bukan ancaman yang serius. Beberapa metode yang umumnya diterapkan dalam strategi ini antara lain di bawah;

a. *Bolstering*

Strategi bolstering bertujuan mengingatkan publik bahwa organisasi terdiri dari individu-individu berkualitas yang menjalankan tugasnya dengan baik, sehingga kemungkinan terjadinya krisis relatif kecil. Pada saat yang sama, strategi ini juga berupaya meyakinkan bahwa para profesional dalam organisasi mampu menangani krisis secara optimal. Strategi ini ditujukan guna mengingatkan pihak-pihak terkait tentang pencapaian positif yang telah dilakukan sebelum krisis terjadi, serta berupaya meningkatkan kembali reputasi atau citra yang terdampak akibat krisis tersebut..

b. *Minimization*

Strategi ini juga ditujukan guna memulihkan reputasi dan citra yang terdampak akibat krisis. Minimization ialah strategi yang berusaha meyakinkan pihak yang dirugikan bahwa dampak kejadian tersebut tidak terlalu serius, sehingga mereka

tidak merasa mengalami kerugian yang besar.

c. *Differentiation*

Strategi ini berusaha menunjukkan bahwasannya krisis yang terjadi tidak seburuk yang dibayangkan, sehingga dapat mengurangi dampak negatif terhadap citra pihak yang dituduh.

d. *Transendence*

Strategi ini berupaya menjelaskan bahwa di balik suatu kesalahan atau krisis terdapat tujuan yang baik. Pendekatan ini dapat mereduksi tuduhan atas kelalaian yang terjadi serta membantu memulihkan citra pihak yang dituduh.

e. *Compensation*

Ini adalah strategi terakhir dalam upaya mengurangi serangan atau tuduhan terhadap pihak yang dituduh. Strategi ini berfungsi sebagai bentuk pemberian ganti rugi kepada pihak yang dirugikan dengan tujuan memperbaiki citra perusahaan.

4) Tindakan korektif (*Corrective Action*)

Strategi ini memungkinkan organisasi untuk memperbaiki kerusakan dan berkomitmen mencegah terulangnya krisis, tanpa harus secara eksplisit mengakui kesalahan. Perbedaannya dengan kompensasi terletak pada pendekatannya, kompensasi lebih terlihat sebagai bentuk pemberian kepada pihak terdampak, sedangkan corrective action berfokus pada perbaikan langsung

terhadap kesalahan yang menyebabkan krisis.

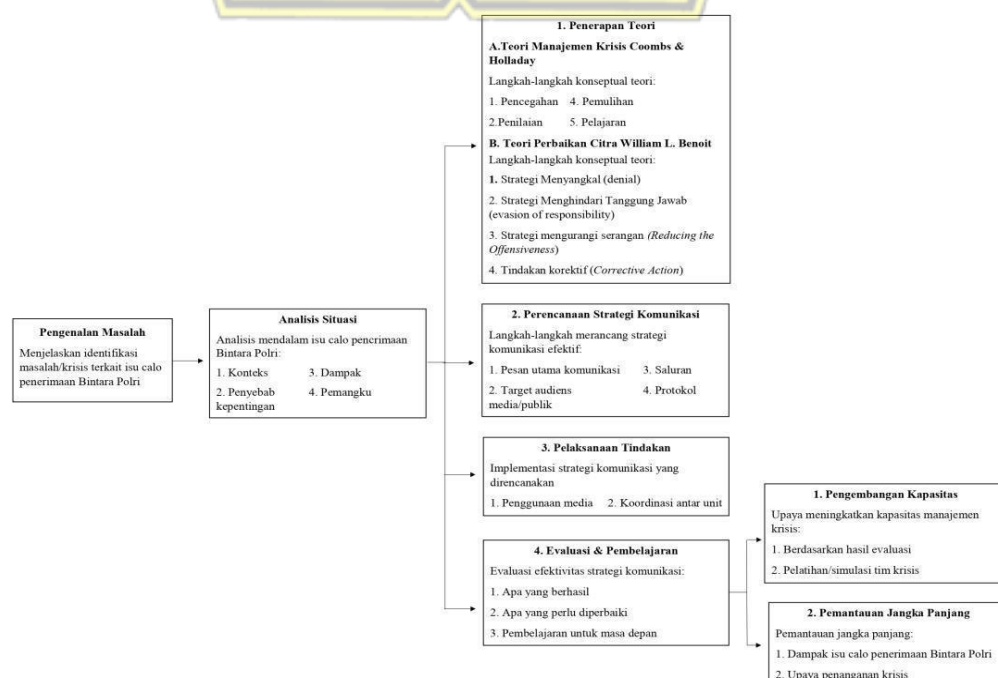
5) Menanggung akibat krisis (*Mortification*)

Organisasi menunjukkan kesediaan dalam bertanggung jawab atas dampak krisis dengan menyampaikan penyesalan serta permohonan maaf. Dalam strategi ini, organisasi mengambil tindakan tertentu yang disertai permintaan maaf sebagai bentuk pertanggungjawaban, baik atas tindakan yang disengaja maupun yang tidak. Pendekatan ini dilakukan sebagai upaya untuk memulihkan citra organisasi.

1.5.5 Kerangka Penelitian

Manajemen Krisis Coombs & Holladay (2010) dan Perbaikan Citra William L. Benoit yang akan digunakan dalam penelitian yang berjudul “Manajemen Krisis Humas Polri Dalam Menangani Isu Calo Penerimaan Bintara Polri” digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. 5 Kerangka Penelitian



1.6 Operasionalisasi Konsep

1.6.1 Manajemen Krisis

Manajemen krisis dimulai dari fase pengumpulan informasi sebanyak mungkin mengenai alternatif dan kemungkinan terjadinya, bahkan jika memungkinkan menurut tingkat kepastiannya, guna mengambil keputusan mengenai tindakan yang akan diambil sesuai informasi yang lengkap dan akurat. Manajemen krisis melibatkan situasi yang mendadak dan tidak terduga yang dapat membahayakan kelangsungan hidup pemangku kepentingan dan kemampuan perusahaan dalam menghadapi krisis. Manajemen krisis penting bagi perusahaan karena memungkinkan perusahaan bereaksi secara sistematis saat terjadi krisis. Selain itu, perusahaan harus melibatkan ahli dari berbagai bidang dalam perencanaan dan penanganan situasi darurat.

Manajemen krisis adalah upaya sistematis untuk mengidentifikasi, merespons, dan mengelola situasi yang berpotensi mengancam suatu organisasi. Beberapa ahli telah memberikan definisi manajemen krisis. Menurut Fink, manajemen krisis meliputi empat tahap yaitu pencegahan, persiapan, respons, dan pemulihan dari krisis. Sedangkan menurut Mitroff, manajemen krisis adalah pendekatan terstruktur untuk mengatasi krisis dengan tujuan meminimalisir dampak negatifnya bagi organisasi. Pearson dan Clair

mendeskripsikannya sebagai seperangkat prosedur untuk menangani peristiwa tidak terduga yang berpotensi membahayakan organisasi. Coombs mengartikannya sebagai upaya terkoordinasi untuk mengatasi krisis guna melindungi organisasi dan pemangku kepentingan dari dampak buruk.

Manajemen krisis juga dapat dilihat sebagai kombinasi seni dan ilmu dalam mengelola ketidakpastian. Di era digital, kemampuan merespons dengan cepat dan tepat sangat penting. Ini memerlukan tidak hanya strategi dan rencana matang, tetapi juga keterampilan berkomunikasi untuk menjaga transparansi dan kepercayaan dengan publik. Proses manajemen krisis terdiri dari beberapa tahapan. Manajemen krisis dibagi menjadi tahap pra-krisis, respons krisis, dan pasca-krisis. Pada tahap pra-krisis disusun rencana penanganan krisis, dibentuk tim khusus, dan dilakukan pelatihan. Pada tahap respons, rencana tersebut dijalankan. Kemudian pada tahap pasca-krisis dilakukan evaluasi untuk perbaikan di masa depan.

1.6.2 Isu Krisis

Krisis bagaikan badai yang datang secara tiba-tiba, menerjang dengan kekuatan penuh, dan berpotensi melumpuhkan segala hal di sekitarnya. Dalam konteks organisasi, lembaga, masyarakat, bahkan negara, krisis menjelma menjadi peristiwa atau situasi tidak menentu yang dapat mengancam keberlangsungannya. Ketidakpastian dan ketegangan yang tinggi menjadi ciri khas krisis, menuntut respon

darurat untuk meredam gejolak dan meminimalkan dampak kerusakan.

Krisis bisa muncul dari berbagai penjur, baik dari dalam (internal) maupun luar (eksternal) organisasi. Faktor internal seperti kegagalan manajemen, pelanggaran hukum, atau skandal keuangan dapat memicu krisis. Di sisi lain, faktor eksternal seperti bencana alam, gejolak politik, atau krisis ekonomi global pun tak kalah berpotensi mengantarkan organisasi pada jurang krisis. Dampak krisis pun tak pandang bulu, dapat menelan korban jiwa, harta benda, bahkan reputasi yang telah dibangun dengan susah payah.

Menghadapi badai krisis, diperlukan respons cepat dan tepat. Koordinasi multi stakeholder menjadi kunci utama. Pemerintah, lembaga kemanusiaan, organisasi internasional, dan masyarakat sipil harus bahu membahu dalam membangun kesiapsiagaan, memberikan tanggapan darurat, serta merajut upaya pemulihan. Tujuannya jelas: meminimalkan dampak negatif krisis, membantu masyarakat bangkit kembali, dan memulihkan fungsi normal pasca krisis. Dengan strategi yang tepat dan terukur, organisasi, lembaga, masyarakat, dan negara mampu melewati badai krisis dan kembali berlayar di lautan yang lebih tenang. Penanganan krisis tidak hanya tentang penanggulangan saat krisis terjadi, tetapi juga tentang persiapan dan antisipasi. Mempelajari sejarah krisis, mengidentifikasi potensi risiko, dan merumuskan rencana tanggap darurat merupakan

langkah krusial dalam membangun ketahanan terhadap krisis. Dengan kesiapsiagaan yang matang, organisasi, lembaga, masyarakat, dan negara dapat menghadapi badai krisis dengan lebih tangguh dan keluar sebagai pemenang.

1.6.3 Peran Humas

Menurut Dozier dan Broom (1995), peranan humas dalam suatu organisasi terbagi menjadi empat kategori, yaitu :

1. Sebagai ahli konsultan yang dapat memberikan saran dalam penyelesaian masalah hubungan publik, dengan hubungan humas dan manajemen seperti antara dokter dan pasien.
2. Sebagai fasilitator komunikasi yang membantu manajemen mendengarkan publik dan menjelaskan kebijakan organisasi kepada publik.
3. Sebagai fasilitator proses pemecahan masalah dengan membantu manajemen mengatasi krisis secara rasional sebagai bagian tim manajemen.
4. Sebagai teknisi komunikasi yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi sesuai kebijakan manajemen.

Dari keempat peran tersebut, peran manajerial melibatkan keterampilan hubungan dan manajemen, sementara peran teknis lebih bersifat teknis.

Kedudukan humas yang efektif adalah berada di bawah pimpinan untuk memfasilitasi komunikasi antar bagian. Dalam suatu

organisasi, setiap bagian saling berhubungan sehingga gangguan pada satu sistem akan mempengaruhi sistem lain. Teori sistem menyatakan bahwa setiap bagian mempengaruhi keseluruhan. Oleh karena itu, sebuah organisasi harus memperhatikan aspek struktur, perilaku, fungsi, dan moral dari setiap subsistem. Posisi humas yang efektif dalam struktur manajemen adalah berada di bawah pimpinan perusahaan. Penempatan manajer humas di bawah pimpinan memungkinkannya berkomunikasi dengan pucuk pimpinan serta melayani semua divisi di organisasi.

Dalam suatu perusahaan, setiap bagian saling terkait. Jika terjadi gangguan pada satu sistem, akan mempengaruhi sistem lainnya. Konsep sistem mempengaruhi pengaturan dan hubungan antar bagian, serta dinamika hubungan untuk membentuk keseluruhan. Inti pemahaman teori sistem adalah bahwa setiap bagian akan mempengaruhi keseluruhan, sehingga satu entitas tidak dapat berdiri sendiri tanpa yang lain. Ketika organisasi dianggap sebagai sistem sosial, semua aspek harus diperhatikan. Organisasi tidak hanya mementingkan struktur dan deskripsi pekerjaan, tetapi juga perlu memperhatikan perilaku, sikap, fungsi, peran, moralitas, dan kepribadian setiap subsistem.

1.7 Metodologi Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini yaitu kualitatif dengan jenis pendekatan

studi kasus yang memfokuskan pada analisis data yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Penelitian berfokus pada eksplorasi mendalam terhadap suatu kasus spesifik yaitu manajemen krisis yang dilakukan oleh humas Polda Jawa Tengah dalam menangani isu calo penerimaan bintara Polri, yang merupakan fenomena terkini dalam konteks kehidupan nyata. Sehingga peneliti berusaha memahami proses manajemen krisis tersebut secara menyeluruh dan lengkap.

1.7.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini yaitu humas Polda Jawa Tengah. Sedangkan objek penelitiannya adalah manajemen krisis yang dilaksanakan oleh humas tersebut dalam mengatasi isu calo penerimaan bintara Polri.

1.7.3 Jenis Data

Jenis data pada riset ini menggunakan jenis data dokumen-dokumen relevan terkait dengan kasus calo penerimaan bintara Polri di wilayah hukum Polda Jateng.

1.7.4 Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan riset ini terbagi dua, yaitu:

a. Data Primer

Data primer pada riset ini berasal dari wawancara mendalam (in-depth interview) bersama pihak terkait dari Humas Polda Jawa Tengah yang terlibat dalam manajemen krisis

penanganan isu calo penerimaan bintanga Polri.

b. Data Sekunder

Data sekundernya berupa dokumen-dokumen resmi, seperti laporan, surat-menyurat, dan bahan-bahan publikasi lainnya yang terkait dengan penanganan isu calo penerimaan bintanga Polri oleh Humas Polda Jawa Tengah.

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan bersama pihak-pihak terkait, seperti pejabat Humas Polda Jawa Tengah yang menangani manajemen krisis, serta calon anggota Polri yang terkena dampak isu calo penerimaan. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali informasi secara langsung dari sumber-sumber utama yang terlibat dalam isu tersebut.

b. Observasi

Observasi dapat dilakukan untuk mengamati dan mencatat secara sistematis berbagai aktivitas dan proses manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas Polda Jawa Tengah. Observasi juga dapat diarahkan pada interaksi dan komunikasi Humas Polda Jawa Tengah dengan pihak-pihak terkait, serta situasi dan kondisi

lapangan yang berkaitan dengan isu calo penerimaan bintanga Polri. Hasil observasi dapat memberikan gambaran nyata tentang fenomena yang sedang diteliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang dapat dikumpulkan antara lain laporan-laporan resmi Humas Polda Jawa Tengah terkait manajemen krisis, kebijakan atau regulasi yang berkaitan dengan penerimaan anggota Polri, serta artikel berita atau publikasi ilmiah yang membahas isu calo penerimaan bintanga Polri. Studi dokumentasi dapat memberikan informasi tambahan dan melengkapi pemahaman mengenai topik penelitian.

1.7.6 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut (John W. Tukey, 1977) ialah prosedur untuk melakukan analisis data, teknik-teknik guna menginterpretasikan hasil analisis, serta proses dalam mengumpulkan data guna menjadikan analisis lebih tepat, mudah, dan akurat. Sebutan lain analisis data yaitu pengolahan atau penafsiran data. Analisis data adalah rangkaian proses yang mencakup pemeriksaan, pengelompokan, penyusunan secara sistematis, penafsiran, serta verifikasi data agar suatu fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah.

Menurut Sofian Effendi (2012) tujuan dari analisis data yaitu

guna menyederhanakan data menjadi bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Teknik analisis data yang dipergunakan pada riset ini yaitu analisis kualitatif deskriptif, merupakan metode yang dipergunakan dalam menganalisis, menggambarkan, dan merangkum ragam kondisi serta situasi berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, kuesioner, dan observasi..

Teknik analisis data kualitatif memiliki tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.

a. Reduksi Data

Reduksi data atau mereduksi data ialah sebuah proses membuat rangkuman, pemilihan hal-hal pokok, menitikberatkan pada hal yang urgen, mencari tema dan pola yang cocok serta membuang yang tidak digunakan. Pada tahapan ini, peneliti menyederhanakan data yang berkaitan dengan tenaga kerja dan pengupahan. Hal-hal pokok dari data yang telah dikumpulkan oleh peneliti akan dirangkum dan difokuskan, sementara data yang tidak relevan akan dibuang.

b. Penyajian Data

(Miles & Huberman, 1984) , penyajian data merupakan sebuah proses pengorganisasian informasi atau data yang telah dikumpulkan sedemikian rupa sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan. Dalam tahapan ini, data yang telah terkumpul hendak disajikan secara terstruktur agar mudah

dipahami dan memungkinkan untuk ditarik kesimpulan.

Data disajikan dengan cara peneliti mengumpulkan informasi dan mengkategorikannya berdasarkan keterkaitan satu sama lain. Ini ditujukan supaya informasi atau data tidak tercampur dengan data-data lainnya, sehingga informasi dapat dengan mudah disajikan dan dipahami. Penyajian data dilaksanakan untuk memberikan interpretasi menyeluruh atau bagian-bagian tertentu dari data secara utuh, sehingga memudahkan penarikan kesimpulan.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Peneliti akan menyampaikan kesimpulan berdasarkan data-data ataupun informasi yang sudah diperoleh sebelumnya. Pada tahapan ini, peneliti menarik kesimpulan dengan membuat perbandingan kesesuaian pernyataan dari subjek penelitian dengan makna yang termuat. Hal ini dilakukan supaya kesimpulan yang dihasilkan berdasar dari fenomena-fenomena yang terjadi di lokasi penelitian. Proses verifikasi juga dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik benar-benar dilandasi oleh data yang valid dan mampu dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, kesimpulan yang dihasilkan diharapkan dapat menggambarkan realitas di lapangan secara akurat.

1.7.7 Unit Penelitian

Unit pada penelitian ini adalah strategi pengelolaan dan penanganan krisis akibat isu calo penerimaan Bintara Polri oleh Humas Polda Jawa Tengah, kemudian upaya tersebut nantinya akan dianalisis dan diobservasi menggunakan teori manajemen krisis.

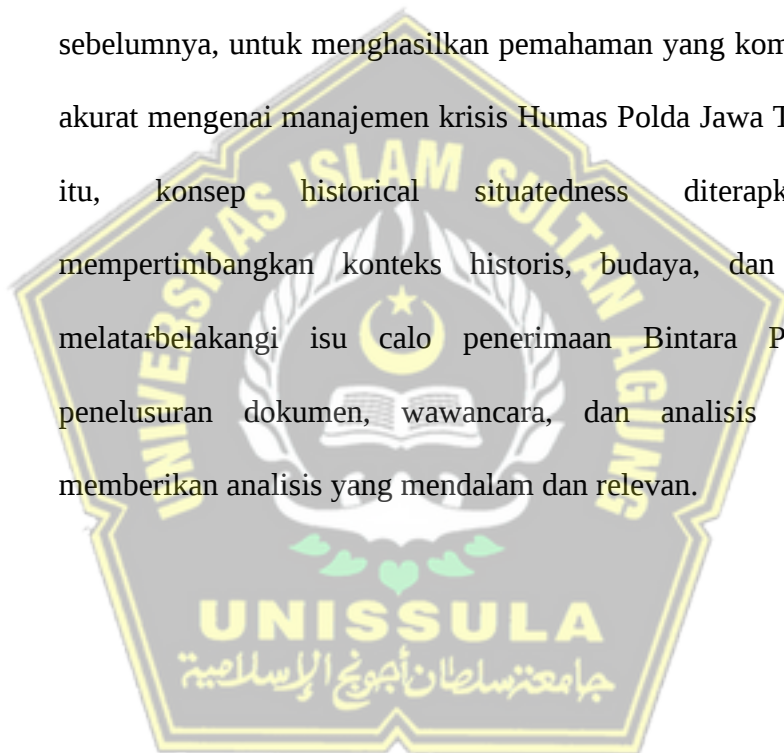
1.7.8 Kualitas Data

Kualitas dan keabsahan data pada riset ini diuji menggunakan teknik triangulasi dan historical situatedness. (Miles & Huberman, 1984) Triangulasi didefinisikan sebagai teknik pengecekan keabsahan data yang memanfaatkan prosedur pengumpulan data yang berbeda untuk meneliti satu fenomena. Peneliti menggabungkan informasi dari informan, metode pengumpulan data, teori, dan peneliti lain untuk menghasilkan temuan yang akurat, kredibel, dan kaya. Teknik ini bagaikan lentera yang menerangi jalan menuju pemahaman yang lebih mendalam dan objektif tentang realitas yang diteliti. Dengan triangulasi, bias individual dapat diminimalisir dan kualitas penelitian pun meningkat.

Historical situatedness, atau keterikatan historis, merupakan konsep penting dalam penelitian kualitatif yang menekankan bahwa temuan penelitian tidak dapat dilepaskan dari konteks waktu dan tempat di mana penelitian dilakukan. Dengan kata lain, pengetahuan, ide, dan pengalaman peneliti dan partisipan selalu dibentuk oleh sejarah, budaya, dan struktur sosial di mana mereka hidup (Foucault, 1977). Dengan menerapkan historical situatedness secara cermat dan

sistematis, peneliti kualitatif dapat meningkatkan kualitas data mereka, memperkuat kredibilitas temuan, dan memberikan kontribusi yang lebih bermakna bagi ilmu pengetahuan

Dalam penelitian ini, peneliti menggabungkan berbagai sumber informasi melalui triangulasi, termasuk informan, metode pengumpulan data yang beragam, teori yang relevan, dan penelitian sebelumnya, untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif dan akurat mengenai manajemen krisis Humas Polda Jawa Tengah. Selain itu, konsep *historical situatedness* diterapkan dengan mempertimbangkan konteks historis, budaya, dan sosial yang melatarbelakangi isu calo penerimaan Bintara Polri, melalui penelusuran dokumen, wawancara, dan analisis media, guna memberikan analisis yang mendalam dan relevan.



BAB II

PROFIL BIDHUMAS POLDA JAWA TENGAH

2.1 Profil Humas Polda Jawa Tengah

Humas Polri berperan sebagai salah satu sumber informasi utama bagi masyarakat, terutama di tengah meningkatnya tuntutan transparansi publik sebagaimana diatur dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Peran humas Polri tidak hanya dijalankan di tingkat Mabes dan Polda, tetapi juga oleh personel humas di tingkat Polres hingga Polsek, yang menjadi garda terdepan dalam bidang hubungan masyarakat (*Public Relations*). Dari pelaksanaan tugasnya, harapannya, humas Polri dapat membangun hubungan yang baik dengan masyarakat serta memperkuat kemitraan positif antara Polri dan publik.

Untuk membangun citra positif, kesamaan persepsi, pemahaman, edukasi, serta kepercayaan masyarakat, Polri dapat melaksanakan kegiatan kehumasan, penerangan publik, serta layanan informasi. Dengan demikian, humas di tingkat Polres dan Polsek dapat berperan sebagai garda terdepan dalam mendorong kepercayaan publik serta membentuk opini positif terhadap Polri. Selain itu, upaya ini juga bertujuan untuk meningkatkan keterampilan *public relations* anggota Polres dan Polsek, menjalin kerja sama dengan berbagai elemen masyarakat, khususnya di bidang komunikasi, serta mengumpulkan, mengolah, dan mendistribusikan informasi secara luas, cepat, tepat, dan akurat melalui jaringan terbuka yang mudah diakses masyarakat. Hal ini diharapkan dapat menciptakan

komunikasi dua arah yang efektif antara Polri dan masyarakat.

Bidhumas Polda Jateng menyediakan layanan pengelolaan informasi publik sebagai wujud implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Layanan ini mencakup berbagai bentuk pelayanan kepada pemohon informasi publik, mulai dari menerima permohonan, mencatat, hingga penyampaian informasi kepada masyarakat. Guna mendorong sistem layanan ini, Bidhumas memanfaatkan jaringan intranet Polri serta website resmi. Tidak hanya itu, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) telah ditunjuk di setiap satuan kerja Polda Jateng. Di tingkat satuan wilayah (satwil), tugas ini melekat pada Kasubbaghumas, sementara di tingkat Polsek dikelola oleh Kasihumas.

Saat menjalankan tugasnya, Bidang Hubungan Masyarakat (Bidhumas) bertanggung jawab atas pengelolaan dan penyampaian informasi, pemberitaan, serta dokumentasi. Selain itu, Bidhumas juga menjalin kerja sama dan kemitraan dengan media massa serta melakukan analisis dan anev terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan. Disamping melaksanakan tugas, Bidhumas menyelenggarakan fungsi :

1. Melakukan binaan terhadap kegiatan Bidhumas yang dilaksanakan di lingkungan Polda;
2. Penerangan umum dan satuan mencakup pengelolaan serta penyampaian informasi kepada publik, sekaligus menjalin kerja sama dan kemitraan dengan media massa beserta seluruh komponennya;

3. Mengumpulkan dan melakukan olah data, serta menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan yang berhubungan dengan penyampaian berita di lingkungan Polda;
4. Meliput, memantau, memproduksi, dan mendokumentasi informasi yang berhubungan dengan tugas Polri;
5. Merencanakan dan melakukan administrasi umum, penatausahaan urusan dalam, dan mengurus personel dan logistik di lingkungan Bidhumas.

2.1.1 Deskripsi Logo Bidang Humas Polda Jawa Tengah

Gambar 2. 1 Logo Bidhumas Polda Jateng



Sumber : Subbid RENMIN Polda Jateng

Berikut pemaparan makna dari logo Bidhumas Polda Jateng sesuai hasil wawancara penulis dengan personil Bidhumas Polda Jateng yang bertugas sebagai kepala Tata Usaha (Ka Ur Tu) :

1. Lingkaran luar berwarna hitam, dengan bertuliskan “Obyektif, Dipercaya, dan Partisipasi” berwarna putih merupakan moto Humas Polri. Moto ini mencerminkan kemampuan Humas Polri

dalam menyampaikan informasi secara objektif guna membentuk opini serta citra positif terhadap institusi Polri. Tujuan utamanya adalah membangun kepercayaan publik dan mendorong partisipasi masyarakat dalam mendukung tugas kepolisian sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat.

2. Lingkaran dalam berwarna merah dan putih :

Lambang dari Bendera Negara Kesatuan Republik Indonesia.

- a. Di kehidupan sosial, berbangsa, dan bernegara, interaksi dengan lingkungan berlangsung secara terus-menerus, disertai kewaspadaan terhadap propaganda pihak lawan. Upaya ini dilakukan guna mempertahankan keutuhan wilayah, persatuan bangsa, serta stabilitas keamanan guna mewujudkan NKRI yang kuat dan harmonis.

3. Garis tengah berwarna hitam:

- a. Lambangnya garis khatulistiwa di mana letak Negara Kesatuan Republik Indonesia.

4. Tiga buah bintang segi lima berwarna putih:

- a. Lambang dari Bintang segi Lima sebagai perwujudan dari kelima sila “Pancasila” dan sebagai dasar NKRI.
- b. Tiga bintang berwarna putih melambangkan Humas Polri dalam Melaksanakan Tugas dengan berpedoman kepada “Tribrata” secara tulus dan ikhlas.

5. Warna hitam pada tameng, artinya pengabdian Humas Polri

dalam memberi perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat lewat informasi dan publikasi.

6. Warna kuning tulisan Humas Polri lambangnya yakni Keagungan fungsi Humas Polri yang sangat dibutuhkan guna memasyarakatkan kinerja
7. Polri Obor berwarna putih:
 - a. Lambangnya menyalurkan informasi dan penerangan beroperasi benar, tepat, cepat, dan akurat.
 - b. Menyampaikan Informasi tentang telkom mulia Polri hearts memelihara Kantibmas penegakan hukum dengan menjalankan perlindungan, Pengayoman Serta Pelayanan masyarakat.
8. Warna merah pada lidah api. Lambangnya yakni "Catur Prasetya" dijadikan sebagai pedoman kerja di Bidang kehumasan.
9. Lingkaran bola dunia berwarna biru laut
 - a. Lambang era globalisasi yang berwarna transparansi, kebebasan demokrasi, menghormati Hak Asasi Manusia dan Lingkungan Hidup.
 - b. Saat menjalankan tugas dan perannya, Humas Polri harus mampu menyampaikan serta menetralsir informasi yang berpotensi memengaruhi kehidupan berbangsa dan bernegara, baik dalam skala internasional, regional, maupun nasional. Khususnya, informasi yang berkaitan dengan aspek

keamanan dan budaya kepatuhan terhadap hukum.

10. Enam sinar api berwarna kuning:

- a. Melambangkan peran dan fungsi Humas Polri dalam membangun opini positif guna mewujudkan citra Polri yang baik di masyarakat.
- b. Merancang kegiatan Humas Polri dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
- c. Menjalin kerja sama dengan media massa guna menyampaikan, mengomunikasikan, dan mempublikasikan pencapaian kinerja Polri.
- d. Membuat kemitraan dengan instansi terkait, LSM, cendekiawan, Orpol, dan Ormas.
- e. Memberikan informasi dan penerangan kepada personel Polri.
- f. Membuat analisis dan evaluasi informasi, berita media massa serta opini yang berkembang dimasyarakat.
- g. Dokumentasi dari aktivitas Polri baik aktivitas operasional hingga melakukan binaan dalam bentuk VCD dan foto.

11. Satu obor berwarna putih, tujuh sinar obor berwarna oranye, cincin obor berwarna hitam , dan sinar obor berwarna kuning.

- a. Lambang dari hari Bhayangkara 1 Juli 194
- b. Tiang obor dan nyala obor melambangkan tidak hanya penyuluhan dan penerangan, tetapi juga sebagai simbol

pembimbingan hati nurani masyarakat agar senantiasa sadar dan patuh terhadap hukum, guna mewujudkan kondisi kamtibmas yang stabil.

2.1.2 Visi dan Misi Bidhumas Polda Jawa Tengah

A. Visi

"Terwujudnya Postur Humas Polri yang Profesional, bermoral dan modern dibidang kehumasan guna membangun objektivitas, kepercayaan dan partisipasi masyarakat"

B. Misi

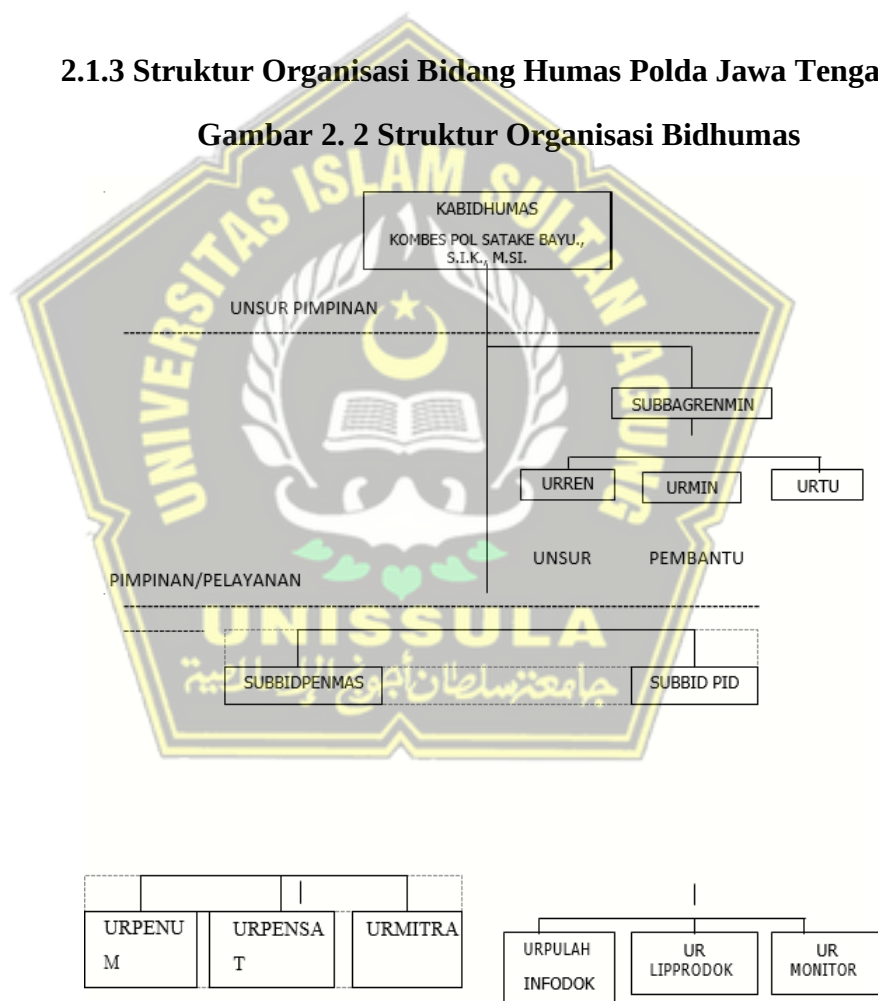
Berdasarkan pernyataan visi yang dicita-citakan tersebut, selanjutnya diuraikan dalam misi Bidhumas Polda Jawa Tengah yang mencerminkan koridor tugas-tugas sebagai berikut:

1. Membangun kemampuan kehumasan personil Polri dengan baik SDM, sarpas, sismet, anggaran menuju Front Office Polri;
2. Menjalin kerjasama dengan komponen masyarakat dan pelaku komunikasi;
3. Mencari, menghimpun, mengelola, mendistribusikan, menyimpan informasi dan data secara menyeluruh, cepat, tepat dan akurat melalui jaringan terbuka dan mudah dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menjalin komunikasi dua arah;
4. Mendukung kegiatan kepolisian dan operasi Kepolisian;

5. Kesiapan Polri atas kewajiban memberikan pelayanan informasi publik yang sudah diberlakukannya UU KIP, sehingga realisasi Humas Polri sebagai Front Office perlu segera diwujudkan. Karena itu diperukan dukungan SDM, sarana prasarana berbasis TI, sistem dan metode serta anggaran yang memadai.

2.1.3 Struktur Organisasi Bidang Humas Polda Jawa Tengah

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Bidhumas



Sumber: (subbagrenmin)

UNSUR PELAKSANA TUGAS POKOK

Keterangan :

1. Kabidhumas : Kepala Bidang Humas.
2. Subbagrenmin : Subbagian Perencanaan dan
3. Spenmas : Subbidang Penerangan Masyarakat Subbidpenmas
4. Subbid PID : Subbidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi
5. Urren : Urusan Perencanaan.
6. Urmin : Urusan Administrasi.
7. Urtu : Urusan Tata Usaha.
8. Urpenum : Urusan Penerangan Umum.
9. Urpensat : Urusan Penerangan Satuan.
10. Urmitra : Urusan Kemitraan.
11. Urpulah Infodok : Urusan Pengumpulan Pengolahan Informasi & Dokumentasi.
12. Urmonitor : Urusan Monitor.
13. Urliprodok: Urusan Liputan Produksi & Dokumentasi.

2.1.4 Tugas Per Subbid (sub bagian bidang)

1. Unsur Pimpinan :

Kabidhumas memimpin Bidhumas yang bertanggung jawab langsung kepada Kapolda, sementara dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berada di bawah koordinasi Wakapolda.

- a. Kabidhumas

1. Kabidhumas yang bertanggung jawab kepada Kapolda, dan dalam menjalankan tugas sehari-hari berada di bawah kendali Wakapolda.
2. Kabidhumas memiliki tugas untuk mengembangkan dan melaksanakan fungsi kehumasan di lingkungan Polri, mengelola informasi, data, serta dokumentasi yang dapat diakses oleh publik. Selain itu, Kabidhumas juga bertanggung jawab dalam melayani permohonan informasi publik serta menerima dan menyalurkan aduan masyarakat lewat Bidhumas Polda Jateng guna membangun citra positif Polri.
3. Saat melakukan tugas Kabidhumas mengadakan fungsi
 - a. Membina, mengawasi dan mengendalikan satuan-satuan organisasi di lingkungan Bidhumas Polda Jateng.
 - b. Merumuskan kebijaksanaan dan strategi kehumasan, pembina personel dan logistik;
 - c. Memberi petunjuk dan membimbing terkait tugas kehumasan di kesatuan kewilayahan;
 - d. Memberikan layanan informasi dan data dengan mengirimkan secara berkala informasi dan dokumentasi kepada pengguna informasi;
 - e. Penerangan masyarakat dan penerangan internal

dengan menjalin hubungan kemitraan dengan fungsi humas kementerian dan lembaga lain.

b. Unsur Pembantu Pimpinan/Pelayanan :

1. Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin);

Bertanggung jawab dalam merancang program kerja dan anggaran, mengelola sarana dan prasarana, personel, serta kinerja. Selain itu, juga berperan dalam menyediakan layanan ketatausahaan, mengurus administrasi internal, dan mendukung pengelolaan keuangan di lingkungan Bidhumas.

2. Dalam bertugas, Subbagrenmin melakukan fungsi :

1. Memberikan bantuan untuk menyusun rencana jangka sedang dan jangka pendek, antara lain Renstra, Rancangan Renja, Renja, kebutuhan sarana prasarana, personel, dan anggaran;

2. Memelihara perawatan dan administrasi personel;

3. Mengelola sarpras dan memberi bantuan menyusun laporan SIMAK-BMN

Saat bertugas, Subbagrenmin dibantu oleh :

1. Urren, bertugas membantu penyusunan Renstra, Rancangan Renja, DIPA, Renja, Penetapan Kinerja, KAK atau TOR, RAB, RKA- KL, dan LAKIP Satker, serta memantau dan mengevaluasi terlaksananya program bidang humas di lingkungan Polda;

2. Urmin, dengan tugas menjalankan kegiatan administrasi umum personel dan materiil logistik; dan
3. Urtu, dengan tugas menjalankan kegiatan ketatausahaan dan urusan di 1 Subbidang Penerangan Masyarakat (Subbidpenmas) :

- a. Melaksanakan kegiatan penerangan umum dan satuan, mencakup mengelola serta menyampaikan informasi, termasuk membangun kerja sama dan kemitraan dengan media massa beserta seluruh komponennya.

- b. Saat bertugas, Subbidpenmas melakukan fungsi :

1. penerangan umum dan satuan, mengelola, dan penyampaian informasi di lingkungan Polda; dan
2. Merencanakan dan melakukan kerja sama serta kemitraan bersama media massa dengan komponen berikut.

- c. Dalam melaksanakan tugas, Subbidpenmas dibantu oleh :

1. Urpenum, tugasnya melakukan penerangan umum;
2. Urpensat, tugasnya melakukan penerangan satuan; dan
3. Urmitra, tugasnya melakukan kerja sama dan kemitraan dengan media massa berikut komponennya.

2. Subbidang Pengelolaan Informasi dan dokumentasi (Subbid PID).

- a. Tugasnya mengumpulkan dan melakukan olah data, serta

menyajikan informasi dan dokumentasi, dan menjalankan anev kegiatan tugas Bidhumas.

b. Saat menjalankan tugas, Subbid PID melakukan fungsi :

1. Mengumpulkan dan melakukan olah data, serta menyajikan informasi dan dokumentasi;
2. Melakukan analisis dan anev kegiatan tugas Subbid PID;
3. Meliput informasi yang berhubungan dengan berita kegiatan kegiatan Polda;
4. Memproduksi dan mendokumentasi informasi berhubungan dengan kegiatan Polda; dan saat bertugas, Subbid PID dibantu oleh :
 1. Urpulahinfodok, dengan tugas mengumpulkan dan melakukan olah data, serta menyajikan informasi dan dokumentasi;
 2. Urlipprodok, dengan tugas meliput, memproduksi, dan mendokumentasi; dan
 3. Urmonitor, dengan tugas memonitoring.

2.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi

Bidhumas, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 9 huruf g, berfungsi sebagai unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolda.

Bidhumas bertanggung jawab dalam menjalankan fungsi

Humas dari pengelolaan serta menyampaikan informasi, memberitakan, dan dokumentasi. Selain itu, Bidhumas juga menjalin kerja sama dan kemitraan dengan media massa serta melakukan analisis dan evaluasi (Anev) terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan.

Bidhumas melakukan fungsi hubungan masyarakat (Humas) dengan mengelola serta menyampaikan informasi, pemberitaan, dan dokumentasi. Selain itu, Bidhumas juga menjalin kerja sama dan kemitraan dengan media massa serta melakukan analisis dan evaluasi (Anev) terhadap tugas yang telah dilaksanakan. (pasal 71 ayat 2 Perkap 22/2010).

2.1.6 Media Sosial yang digunakan untuk mempublikasikan kegiatan Polri yang digunakan Humas Polda Jateng:

a. Youtube (Bidhumas Polda Jateng)

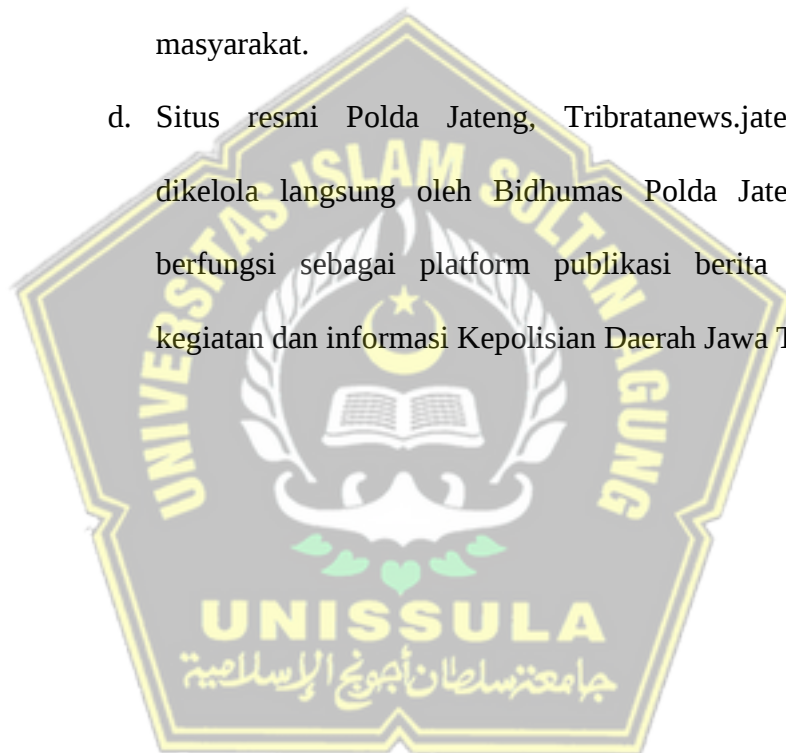
Bidhumas Polda Jateng memanfaatkan YouTube sebagai platform publikasi audio-visual, dengan kanal resmi yang bernama "Bidhumas Polda Jateng".

b. Instagram (hms_poldajateng)

Bidhumas Polda Jateng pun tidak luput menggunakan media sosial contoh instagram, menyadari bahwasannya media sosial kini punya pengguna yang terdiri dari segala usia

meupun latar belakang.

- c. Bidhumas Polda Jateng juga memanfaatkan media sosial seperti Facebook (Humas Jateng) dan Twitter (@poldajateng_) untuk menyebarluaskan informasi. Penggunaan platform ini bertujuan untuk membagikan tautan berita dari website resmi, sehingga akses informasi menjadi lebih mudah dan cepat bagi masyarakat.
- d. Situs resmi Polda Jateng, Tribratanews.jateng.polri.go.id, dikelola langsung oleh Bidhumas Polda Jateng. Situs ini berfungsi sebagai platform publikasi berita resmi terkait kegiatan dan informasi Kepolisian Daerah Jawa Tengah.



BAB III

TEMUAN PENELITIAN

Temuan penelitian pada bab ini, peneliti hendak menyampaikan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan memahami informasi yang sudah didapatkan dari narasumber Bidang Humas Polda Jawa Tengah. Pemaparan hasil penelitian ini menggunakan cara deskriptif kualitatif berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan peneliti terhadap informan yaitu KaBid Humas Polda Jawa Tengah yang diwakilkan oleh KaUr Produk Kreatif Multimedia SubBid Multimedia Bidang Humas Polda Jateng. Penelitian ini berjalan berdasarkan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui lebih lanjut mengenai penerapan manajemen krisis dalam menangani isu calo penerimaan Bintara Polri oleh Humas Polda Jawa tengah. Di bab ini peneliti akan akan menyampaikan data-data hasil penelitian yang telah berhasil dikumpulkan oleh peneliti melalui jawaban informan mengenai manajemen krisis Humas Polda Jawa Tengah dalam menangani isu calo penerimaan Bintara Polri.

Data yang tersaji mencakup data primer yang diperoleh langsung dari penelitian, serta hasil analisis terhadap data tersebut. Data primer ini peneliti dapatkan dari wawancara mendalam bersama narasumber, menggunakan panduan wawancara sebagai alat bantu. Pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan dalam wawancara mengenai bagaimana manajemen krisis yang dilakukan pihak Humas Polda Jateng dalam menangani isu calo penerimaan Bintara Polri.

Hasil penelitian dari wawancara tersebut dinyatakan melalui bentuk jawaban yang merupakan hasil dari wawancara. Informan yang diwawancarai dalam riset ialah narasumber yang terfokus yaitu KaBid Humas Polda Jawa Tengah yang diwakilkan oleh KaUr Produk Kreatif Multimedia SubBid Multimedia Bidang Humas Polda Jateng, dikaitkan sesuai dengan beberapa unsur atau identifikasi masalah. Informasi yang tersaji berupa data primer yang nantinya berbentuk penjelasan.

Wawancara dilakukan pada tanggal 26 November 2024. Wawancara ini dilakukan di Polda Jawa Tengah. Di tahap analisis, yang dilakukan oleh peneliti yaitu membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, mengumpulkan data, dan analisis data yang dilaksanakan oleh peneliti sendiri.

3.1 Identitas Narasumber

Dalam penelitian ini, informan adalah orang yang secara konsisten memenuhi syarat kepercayaan untuk memberikan informasi tentang masalah penelitian. Informasi yang diperoleh dari informan berupa data bentuk panjang yang diperoleh dari hasil wawancara yang berkaitan dengan masalah yang akan disajikan sebagai justifikasi. Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan wawancara mendalam kepada yaitu KaBid Humas Polda Jawa Tengah yang diwakilkan oleh KaUr Produk Kreatif Multimedia SubBid Multimedia Bidang Humas Polda Jateng. Informan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nama : AKP Edy Purwanto, S.H

Instansi/Profesi : Kepala Urusan Produk Kreatif Multimedia

SubBid Multimedia Bidang Humas Polda Jateng

Asal Daerah :Kabupaten Grobogan, Provinsi Jawa Tengah Umur :
45 Tahun

3.2 Waktu Penelitian

Hasil penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam (indepth interview), observasi, dan dokumentasi. Metode-metode ini digunakan supaya memperoleh data yang bersifat subjektif dan alami. Waktu yang dipergunakan pada riset ini yaitu :

Tabel 3. 1 Waktu Pelaksanaan Wawancara

No.	Nama	Waktu	Tempat
1.	AKP Edy Purwanto, S.H	26 november 2024	Mapolda Jawa Tengah

3.3 Hasil Wawancara Informan

Sesuai dengan panduan wawancara dan hasil wawancara bersama informan, peneliti sehingga dapat menyimpulkan bahwa terdapat beberapa hasil dari Manajemen Krisis Humas Polda Jateng Terhadap Kasus Calo Penerimaan Bintara Polri.

3.3.1 Pre-crisis (sebelum krisis)

Dalam konteks manajemen krisis oleh Humas Polda Jawa Tengah, tahap pre-crisis berperan krusial dalam mempersiapkan organisasi

menghadapi isu calo penerimaan Bintara Polri. Tahap *pre-crisis* sangat penting karena merupakan fase di mana organisasi dapat melakukan pencegahan dan persiapan untuk mengurangi dampak krisis yang mungkin terjadi. Identifikasi risiko, pembentukan tim terlatih untuk menangani situasi darurat, pelatihan dan simulasi membantu meningkatkan kemampuan tim dalam menghadapi tekanan tinggi, memastikan setiap anggota memahami peran mereka. Dengan demikian, tahap *pre-crisis* tidak hanya fokus pada pencegahan, tetapi juga pada penguatan komunikasi dengan publik dan pemangku kepentingan untuk menjaga kepercayaan dan citra organisasi.

Melalui hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti terhadap informan yaitu Bidang Humas Polda Jateng menghasilkan respon dan tanggapan bahwa Humas dan Biro SDM Polda Jateng secara aktif memantau berita serta informasi yang beredar di media sosial dan selalu terbuka terhadap masukan dari masyarakat. Selain itu, mereka juga bekerja sama dengan unit-unit lain di lingkungan Polda Jateng untuk mengumpulkan data serta mendeteksi indikasi awal adanya praktik percaloan.

Bidang Humas dan Biro SDM Polda Jawa Tengah secara aktif melaksanakan pemantauan terhadap berita dan informasi yang beredar di media sosial serta menerima masukan langsung dari masyarakat. Upaya ini dilakukan sebagai langkah awal dalam mengidentifikasi potensi

permasalahan yang berkaitan dengan praktik percaloan. Selain itu, koordinasi dengan berbagai unit kerja di lingkungan Polda juga dilakukan untuk mengumpulkan data yang relevan dan mendeteksi indikasi awal adanya aktivitas yang mencurigakan. Langkah- langkah ini bertujuan untuk memastikan pencegahan dini terhadap permasalahan yang dapat mengganggu integritas proses penerimaan.

Selanjutnya penulis mengembangkan pertanyaan terkait apakah dari pihaknya telah menyusun rencana manajemen krisis yang melibatkan pembentukan tim khusus. Narasumber menjelaskan bahwa mereka telah menyusun rencana manajemen krisis yang melibatkan pembentukan tim khusus yang terdiri atas anggota Humas, Biro SDM, serta perwakilan unit terkait. Selain itu, pelatihan juga diberikan kepada anggota tim untuk memastikan kemampuan mereka dalam merespons situasi krisis dengan cepat dan efektif ujar AKP Edy Purwanto, S.H selaku narasumber.

Rencana manajemen krisis yang telah dirancang melibatkan pembentukan tim khusus yang terdiri dari anggota Humas, Biro SDM, dan perwakilan unit terkait di Polda Jateng. Rencana tersebut mencakup strategi komunikasi yang terstruktur untuk memastikan informasi kepada publik dan media disampaikan secara jelas dan tepat waktu. Sebagai bagian dari persiapan, pelatihan rutin dilakukan untuk membekali anggota tim dengan kemampuan merespons krisis secara cepat dan efektif. Dalam pelatihan tersebut, setiap anggota diberikan pemahaman mendalam terkait peran dan

tanggung jawab masing-masing, sehingga tim dapat bekerja secara terkoordinasi dalam menghadapi situasi darurat.

Selanjutnya, dalam wawancara yang berlangsung narasumber juga menjelaskan bahwa Polda Jawa Tengah belum mengadakan pelatihan khusus untuk menangani isu percaloan dalam penerimaan Bintara Polri. Namun, dengan adanya kasus yang melibatkan anggota polisi, pelatihan semacam itu mungkin akan dipertimbangkan. Saat ini, fokus utama mereka adalah menegakkan disiplin, memberikan sanksi tegas kepada pelaku, dan memastikan transparansi seleksi dengan mengganti panitia penerimaan. Selain itu, demi memastikan proses seleksi berjalan dengan lebih transparan dan akuntabel, panitia penerimaan telah diganti dengan personel baru yang diharapkan dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih bertanggung jawab.

3.3.2 Crisis (krisis)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan, menghasilkan beberapa inti point yang cukup krusial dalam fase krisis. Pada tahap ini, manajemen harus segera bertindak untuk mengendalikan situasi dan meminimalkan kerusakan. Respon yang cepat dan tepat sangat penting, termasuk komunikasi yang jelas kepada semua pemangku kepentingan untuk menghindari spekulasi dan kesalahpahaman. Adapun informasi yang disampaikan oleh AKP Edy Purwanto, S.H selaku narasumber bahwa Polda Jateng merespons kasus calo penerimaan Bintara Polri dengan mengadakan konferensi pers. Kabid Humas Polda Jateng, Kombes Pol M. Iqbal

Alqudusy, mempertegas bahwasannya kasus tersebut tidak memengaruhi hasil seleksi karena rekrutmen dilakukan secara ketat dan transparan. Polda Jateng juga mengambil langkah tegas, seperti memproses hukum pelaku, memberikan sanksi PTDH, mengganti panitia rekrutmen, dan berkomitmen menjaga transparansi serta kepercayaan masyarakat.

Meskipun hasil seleksi tetap murni, Polda Jawa Tengah mengambil langkah tegas terhadap para pelaku dengan memproses hukum dan memberikan sanksi disiplin berat berupa Pemberhentian Tidak Dengan Hormat (PTDH). Selain itu, untuk mencegah terulangnya kasus serupa, seluruh panitia penerimaan Bintara Polri akan diganti. Kemudian terkait strategi komunikasi yang diimplementasikan oleh Humas Polda Jawa Tengah dalam menangani krisis ini, narasumber yaitu AKP Edy Purwanto, S.H bahwa dalam menangani isu calo penerimaan Bintara Polri, strategi komunikasi efektif yang diterapkan meliputi transparansi dalam mengungkap modus operansi calo, pemanfaatan berbagai platform media sosial untuk penyebaran informasi, serta edukasi masyarakat melalui video informatif. Selain itu, jumpa pers dan dialog interaktif dilakukan untuk memberikan klarifikasi, membangun kepercayaan publik, dan memperkuat citra Kepolisian.

Humas Polda Jateng telah menerapkan berbagai strategi komunikasi yang efektif dalam menangani krisis isu calo penerimaan Bintara Polri. Yang pertama adalah transparansi, di mana pihak Humas secara terbuka mengungkap modus operandi para calo yang menghubungi orang tua

peserta setelah pengumuman kelulusan. Selain itu, Humas Polda juga memanfaatkan banyak platform media sosial, contohnya Instagram, Facebook, X, TikTok, YouTube, dan website Tribrata News untuk menyebarkan informasi yang akurat dan menjangkau masyarakat lebih luas.

Polda Jateng fokus pada edukasi masyarakat melalui pembuatan video informatif yang memperbaiki citra kepolisian dan menjelaskan prosedur administratif. Humas Polda juga mengadakan jumpa pers dan dialog interaktif untuk klarifikasi dan mengatasi rumor negatif, guna membangun kepercayaan publik. Narasumber menjelaskan juga bagaimana Humas Polda Jateng menggunakan media sosial dalam strategi komunikasi mereka untuk menangani isu calo. Narasumber menjelaskan bahwa Humas Polda Jateng mempergunakan banyak platform media sosial, misal *Instagram*, *Facebook*, *X*, *TikTok*, *YouTube*, dan *Tribrata News*, guna menangani isu calo dalam penerimaan Bintara Polri dengan menyebarkan informasi akurat, mempublikasikan konten edukatif, serta meningkatkan kesadaran masyarakat tentang integritas proses seleksi.

Di platform seperti *Instagram* dan *Facebook*, Humas Polda membagikan konten edukatif berupa infografis dan video untuk menjelaskan prosedur seleksi yang bersih dan transparan. *TikTok* digunakan untuk menyampaikan informasi dengan pendekatan kreatif yang dapat menjangkau generasi muda, sementara *YouTube* dimanfaatkan untuk menampilkan video klarifikasi dan berita resmi. Selain itu, website *Tribrata News* menjadi sumber utama bagi masyarakat untuk mengakses berita

terkini dan pernyataan resmi dari Polda Jateng.

3.3.3 Post-crisis (pasca krisis)

Fase *post-crisis* adalah tahap di mana krisis telah teratasi dan organisasi berusaha untuk memulihkan citra serta memperbaiki dampak yang ditimbulkan oleh krisis tersebut. Informan AKP Edy Purwanto, S.H menjelaskan terkait hasil dari penerapan strategi yang dilakukan. Menurutnya, Humas Polda Jawa Tengah telah mengambil berbagai langkah strategis untuk memulihkan citra dan kepercayaan publik pasca isu calo dalam penerimaan Bintara Polri. Upaya tersebut meliputi penyampaian informasi yang jelas, penegakan hukum terhadap oknum yang terlibat, dan kerja sama dengan media untuk memastikan akurasi informasi serta mencegah hoaks. Selain itu, Humas juga mengadakan *Focus Group Discussion* (FGD) untuk melibatkan pemangku kepentingan dalam merumuskan strategi komunikasi yang efektif, sekaligus memperkuat kolaborasi dengan Bhabinkamtibmas guna membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

Humas Polda Jawa Tengah menerapkan berbagai strategi untuk mengembalikan citra dan kepercayaan publik setelah terjadinya isu calo penerimaan Bintara Polri. Salah satu langkah utama adalah meningkatkan transparansi melalui komunikasi yang terbuka dan akurat, dengan memberikan informasi yang jelas mengenai proses rekrutmen dan tindakan hukum terhadap oknum yang terlibat. Humas juga melakukan kolaborasi dengan media untuk memastikan bahwa berita yang disampaikan kepada

masyarakat yaitu informasi yang telah diverifikasi, sehingga dapat mencegah penyebaran hoaks. Selain itu, mereka mengadakan kegiatan seperti *Focus Group Discussion* (FGD) untuk melibatkan banyak pemangku kepentingan dalam membahas strategi komunikasi yang efektif dan membangun sinergi antara fungsi Humas dan Bhabinkamtibmas.

Dengan adanya pendekatan tersebut, Humas Polda Jateng berupaya membangun kembali kepercayaan masyarakat dan memperkuat citra positif Polri di mata publik. Narasumber menjelaskan juga terkait Bagaimana Humas Polda Jawa Tengah memantau dan mengevaluasi dampak isu calo penerimaan Bintara Polri setelah krisis berlalu bahwa Humas Polda Jateng secara aktif memantau dan mengevaluasi dampak isu calo penerimaan Bintara Polri setelah krisis tersebut berlalu. Upaya ini dilakukan melalui analisis media dan pengumpulan umpan balik dari masyarakat. Kombes Pol M. Iqbal Alqudusy menegaskan komitmen Polda Jateng untuk mengembalikan uang Rp 9 miliar yang diterima calo kepada para korban, serta mengganti seluruh panitia penerimaan Bintara Polri guna mencegah terjadinya kasus serupa di masa depan.

Humas Polda Jawa Tengah telah melakukan pemantauan dan evaluasi dampak isu calo penerimaan Bintara Polri setelah krisis berlalu. Mereka mengawasi persepsi publik melalui analisis media dan umpan balik dari masyarakat terkait penanganan kasus tersebut. Kombes Pol M Iqbal Alqudusy, sebagai Kabid Humas, menyatakan bahwa Polda Jateng berkomitmen untuk menjaga transparansi dengan mengembalikan uang

yang diterima oleh calo, yang totalnya mencapai Rp 9 miliar, kepada korban. Selain itu, Polda juga mengambil langkah untuk mengganti seluruh panitia penerimaan Bintara Polri guna mengatasi terjadinya kasus serupa di masa depan. Dengan langkah-langkah ini, Humas Polda Jateng berusaha memperbaiki citra dan membangun kembali kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

3.3.4 Denial (strategi menyangkal)

Dalam wawancara peneliti dengan narasumber mengenai isu calo dalam penerimaan Bintara Polri, terungkap bahwa Polda Jawa Tengah menerapkan strategi menyangkal (*denial*) untuk menangani masalah tersebut. AKP Edy Purwanto, S.H. menjelaskan bahwa Polda Jateng menegaskan bahwa praktik calo tidak mencerminkan nilai-nilai institusi mereka. Mereka berkomitmen untuk menjaga transparansi dan integritas dalam proses rekrutmen, serta menyatakan bahwa tindakan calo merupakan perbuatan individu yang tidak mewakili kepolisian. Polda juga berjanji untuk mengambil langkah konkret, termasuk investigasi dan penegakan hukum terhadap pelanggaran yang terjadi.

Lebih lanjut, narasumber menjelaskan bahwa Polda Jateng tidak hanya mengandalkan pernyataan resmi, tetapi juga aktif melakukan penyidikan terhadap lima anggota polisi yang terlibat dalam praktik percaloan. Proses ini dilakukan sesuai arahan Kapolri untuk memastikan bahwa semua pelanggaran diproses secara hukum. Dengan upaya ini, Polda Jateng berusaha untuk memperbaiki citra mereka dan membangun kembali

kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian, menegaskan komitmen mereka terhadap prinsip bersih, transparan, dan akuntabel dalam setiap aspek rekrutmen.

3.3.5 *Evasion of Responsibility* (strategi menghindari tanggung- jawab)

Dalam wawancara dengan narasumber, peneliti mengungkapkan bahwa

Polda Jawa Tengah mengimplementasikan strategi *Evasion of Responsibility* untuk menangani isu calo dalam penerimaan Bintara Polri. Strategi ini bertujuan untuk membatasi tanggung jawab organisasi terkait praktik yang merusak reputasi mereka. Narasumber menjelaskan bahwa Polda menggunakan taktik *defeasibility*, menegaskan bahwa praktik calo bukan bagian dari sistem rekrutmen resmi, melainkan tindakan individu yang tidak terhubung dengan institusi. Selain itu, ada juga penggunaan taktik *provocation* yang menyebutkan faktor eksternal yang memengaruhi situasi tersebut, sehingga mengurangi tanggung jawab Polda sebagai institusi.

Untuk memperbaiki citra dan meredakan isu, Polda Jateng meningkatkan transparansi melalui klarifikasi di media sosial dan situs web resmi mereka. Narasumber menekankan pentingnya penindakan terhadap pelaku calo serta penguatan integritas dalam proses rekrutmen. Dengan langkah-langkah ini, Polda Jawa Tengah berupaya menunjukkan komitmen mereka terhadap prinsip-prinsip bersih dan transparan dalam rekrutmen anggota Polri, sekaligus membangun kembali kepercayaan masyarakat.

3.3.6 *Reducing the Offensiveness* (strategi mengurangi serangan)

Dalam wawancara dengan narasumber, peneliti menjelaskan bahwa Polda Jawa Tengah dapat menerapkan strategi *Reducing Offensiveness* untuk menangani isu calo dalam penerimaan Bintara Polri. Narasumber menyebutkan langkah pertama yang bisa diambil adalah melalui *bolstering*, yaitu mengingatkan masyarakat tentang prestasi Polda Jateng dalam menjaga keamanan, guna membangun kembali kepercayaan publik. Narasumber menekankan pentingnya strategi *transcendence*, di mana Polda dapat menjelaskan bahwa meskipun terdapat kesalahan, tujuan utama rekrutmen adalah meningkatkan kualitas personel demi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Semua langkah ini dirancang untuk meredakan ketidakpercayaan publik dan memperbaiki citra Polda Jawa Tengah secara keseluruhan.

3.3.7 Corrective Action (tindakan korektif)

Peneliti menjelaskan bahwa *Corrective Action* (tindakan korektif) merupakan langkah-langkah yang diambil oleh organisasi untuk memperbaiki kesalahan atau masalah yang terjadi, terutama dalam konteks manajemen krisis. Dalam hal ini, Polda Jateng, khususnya BidHumas, telah menerapkan langkah korektif dengan mengambil tindakan tegas terhadap lima oknum polisi yang terlibat dalam kasus calo penerimaan Bintara Polri. Seperti yang disampaikan oleh narasumber, langkah tersebut meliputi pemecatan lima oknum polisi sebagai bentuk penegakan disiplin dan tindak lanjut pelanggaran kode etik, serta pemrosesan pidana untuk memberikan efek jera dan memastikan hukum ditegakkan. Upaya ini

menunjukkan komitmen Polda Jateng dalam memulihkan citra institusi, memperkuat kepercayaan publik, dan memastikan integritas kepolisian tetap terjaga.

3.3.8 *Mortification* (menanggung akibat krisis)

Dalam wawancara dengan AKP Edy Purwanto, S.H., peneliti mendapatkan wawasan mendalam mengenai strategi *mortification* yang diimplementasikan oleh Humas Polda Jawa Tengah untuk menangani isu calo dalam penerimaan Bintara Polri. AKP Edy Purwanto, S.H. menjelaskan bahwa langkah pertama yang diambil adalah melakukan investigasi menyeluruh untuk mengidentifikasi akar masalah dan dampaknya. Untuk memastikan penanganan yang efektif, mereka membentuk Tim Kehumasan Krisis yang berkolaborasi dengan Biro SDM. Dalam komunikasi publik, Humas Polda memberikan klarifikasi melalui berbagai media, menyoroti pencapaian positif institusi, serta menyelenggarakan konferensi pers untuk memberikan informasi terkini kepada masyarakat.

Narasumber juga menekankan pentingnya penggunaan media sosial dalam strategi komunikasi mereka. Humas Polda Jateng aktif memanfaatkan platform seperti *Instagram*, *Facebook*, dan *YouTube* untuk menyebarkan informasi akurat dan menanggapi berita negatif. Dengan pendekatan ini, mereka berusaha meredakan ketidakpuasan publik dan memperkuat citra kepolisian sebagai institusi yang transparan dan bertanggung jawab. Melalui langkah- langkah terstruktur ini, Humas Polda Jateng berupaya menciptakan hubungan yang lebih baik dengan masyarakat dan mendorong

kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.



BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab empat (IV) ini, peneliti hendak membahas dan menganalisis hasil dari data yang diperoleh melalui informan terkait penerapan manajemen krisis Humas Polda Jawa Tengah dalam menangani isu calo penerimaan Bintara Polri. Selanjutnya akan dianalisis sesuai dengan teori manajemen krisis dan teori perbaikan citra. Analisis yang dilakukan dengan menerapkan manajemen krisis mengenai strategi- strategi yang tampak pada aktivitas penanganan Kasus Calo Penerimaan Bintara Polri. Dalam konteks ini, peneliti akan mengeksplorasi makna di balik tindakan Humas Polda Jawa Tengah dan bagaimana mereka merespons isu calo yang dapat merusak reputasi institusi. Berdasarkan berbagai aspek yang terkait dengan penelitian ini, termasuk dengan materi penelitian dan metode yang dipergunakan. Pada bab ini akan didetailkan temuan dari penelitian tersebut.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Denzin dan Lincoln dalam buku Metodologi Penelitian Kualitatif berpendapat bahwasannya penelitian kualitatif yaitu penelitian yang mempergunakan latar belakang alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena-fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses atau peristiwa yang

tengah terjadi dilapangan sebagai objek penelitian. Data atau informasi yang diperoleh lalu dilakukan analisis guna memperoleh pemahaman yang dibutuhkan.

Hasil riset ini hendak disajikan sesuai hasil wawancara, obsrvasi dan juga dokumentasi. Pembahasan dalam bab ini didasarkan pada data yang terkumpul dari studi wawancara dan obervasi subjek-subjek yang relevan dengan penelitian ini. Pada bagian ini juga temuan penelitian dan pembahasan akan menjelaskan aspek yang terkait dengan hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh penulis pada tanggal 26 November 2024 yang melibatkan narasumber yang terpercaya dan pihak lain yang berkaitan dengan manajemen krisis dan teori yang digunakan adalah teori perbaikan citra. Analisis ini menitikberatkan pada manajemen krisis Humas Polda Jateng dalam Menangani Isu Calo Penerimaan Bintara Polri. Pendekatan yang digunakan adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma ini menekankan bahwa pengetahuan dan kebenaran sosial dibangun melalui interaksi individu dan kelompok dengan lingkungan mereka, serta pengalaman yang mereka alami.

4.1 Pre-crisis (Sebelum Krisis)

Dalam konteks manajemen krisis, fase *pre-crisis* dalam teori Manajemen Krisis (Combs Holladay, 2010) menjadi sangat penting untuk mempersiapkan organisasi dalam menghadapi potensi isu yang dapat merusak citra. Output wawancara yang dilaksanakan bersama beberapa

narasumber di Polda Jawa Tengah menunjukkan bahwasannya manajemen isu krisis telah diidentifikasi sebagai langkah awal yang krusial. Narasumber menekankan pentingnya pengawasan dan pemantauan terhadap informasi yang beredar di masyarakat, terutama terkait dengan praktik calo dalam penerimaan Bintara Polri. Hal ini sejalan dengan teori manajemen krisis yang memaparkan bahwasannya deteksi dini terhadap potensi krisis dapat membantu organisasi untuk merumuskan strategi komunikasi yang efektif dan mengurangi dampak negatif dari isu tersebut.

Analisis ini menitikberatkan bahwa keberhasilan manajemen krisis di fase pre- krisis sangat bergantung pada kemampuan Humas Polda Jawa Tengah dalam membangun hubungan yang baik dengan publik dan media. Berdasarkan pendapat *W. Timothy Coombs* dalam teori *SCCT*, dengan menjalin komunikasi yang terbuka dan transparan, Polda dapat menciptakan kepercayaan masyarakat serta meminimalisir persepsi negatif terhadap institusi. Penelitian sebelumnya juga menggarisbawahi pentingnya peran Humas dalam membentuk citra positif melalui penyampaian informasi yang akurat dan konsisten, serta menjalin kerjasama dengan berbagai pemangku kepentingan. Dalam hal ini, teori perbaikan citra juga berperan penting, di mana upaya untuk memperbaiki citra harus dimulai sebelum krisis terjadi agar organisasi dapat lebih siap menghadapi tantangan yang ada.

Penerapan teori manajemen isu krisis oleh Humas Polda Jawa Tengah menunjukkan langkah-langkah strategis dalam mengidentifikasi dan

merespons potensi krisis. Dalam konteks ini, identifikasi tanda-tanda awal krisis sangat penting, karena krisis sering kali merupakan hasil dari akumulasi masalah yang tidak ditangani dengan baik. Oleh karena itu, pengembangan rencana komunikasi yang komprehensif menjadi kunci untuk memastikan bahwa Polda dapat merespons secara efektif jika isu, seperti praktik calo, muncul kembali. Penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen krisis tidak hanya bergantung pada tindakan reaktif saat krisis terjadi, tetapi juga pada persiapan yang matang di fase *pre-crisis*, yang mencakup analisis mendalam terhadap dinamika sosial dan politik masyarakat.

Strategi *pre-crisis* yang diterapkan oleh Humas Polda mencakup pemantauan media dan komunikasi aktif dengan publik untuk membangun kepercayaan. Hal ini mencerminkan pemahaman bahwa manajemen krisis adalah proses proaktif yang dirancang untuk mempengaruhi perkembangan isu sebelum mencapai tahap kritis. Dengan melibatkan berbagai pihak dalam analisis dan perencanaan, Humas Polda dapat mengembangkan respons yang lebih terarah dan efektif. Penelitian sebelumnya juga menegaskan pentingnya kolaborasi antara berbagai unit dalam organisasi untuk menangani krisis secara holistik, sehingga dapat meminimalisir dampak negatif terhadap citra institusi.

4.2 Crisis (Krisis)

Krisis yang dihadapi oleh Polda Jawa Tengah terkait praktik calo dalam penerimaan Bintara Polri merupakan tantangan signifikan yang

mempengaruhi citra dan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Hasil wawancara dengan pihak-pihak terkait menunjukkan bahwa manajemen isu krisis yang dijalankan oleh Humas Polda Jawa Tengah berfokus pada transparansi dan akuntabilitas. Dalam konteks ini, teori manajemen isu krisis dari (Coombs & Holladay, 2010) menjadi landasan penting, di mana mereka menekankan pentingnya respons yang cepat dan tepat dalam menghadapi krisis. Penelitian ini menemukan bahwa upaya komunikasi yang efektif selama fase krisis dapat membantu meredakan ketidakpuasan publik dan memperbaiki citra institusi.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa strategi Humas Polda Jawa Tengah dalam menangani isu calo melibatkan pemantauan media sosial dan umpan balik dari masyarakat untuk mengidentifikasi potensi krisis lebih awal. Sependapat dengan teori manajemen krisis yang mengemukakan bahwasannya deteksi dini dapat meminimalkan dampak negatif dari krisis seperti menurut pendapat Darling. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa komunikasi yang konsisten dan akurat selama fase respon krisis dapat membangun kembali kepercayaan masyarakat, seperti yang dicontohkan oleh upaya Humas Polda Lampung dalam rekrutmen Bintara Polri (Ayuni Tri Andita, 2023).

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa manajemen krisis yang efektif memiliki peran krusial dalam tidak hanya menangani situasi darurat, tetapi juga dalam memperbaiki citra institusi di mata publik. Dalam

konteks Polda Jawa Tengah, penerapan pendekatan proaktif dalam manajemen isu krisis dapat meningkatkan legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penegak hukum. Hal ini memperlihatkan bahwasannya komunikasi publik yang baik sangat penting guna membangun hubungan yang saling menguntungkan antara lembaga dan masyarakat. Peran Humas sebagai garda terdepan dalam mengelola citra organisasi menjadi semakin vital, terutama dalam situasi yang penuh tantangan, di mana informasi yang tepat dan cepat dapat mencegah kerusakan reputasi yang lebih besar.

Lebih lanjut, strategi manajemen krisis yang diterapkan oleh institusi penegak hukum harus mencakup langkah-langkah sistematis seperti identifikasi krisis, pembentukan tim manajemen krisis, dan analisis terhadap dampak pemberitaan negatif. Tim ini harus terdiri dari berbagai profesi untuk memastikan bahwa semua aspek krisis dapat dikelola dengan baik. Penanganan yang efektif terhadap krisis komunikasi tidak hanya akan membantu menjaga citra positif institusi, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga tersebut. Dengan demikian, penting bagi Polda Jawa Tengah untuk terus mengembangkan kemampuan Humas dalam menghadapi tantangan komunikasi di era digital ini, sehingga dapat meminimalisir dampak negatif dari berita yang beredar dan meningkatkan transparansi kepada publik.

4.3 Post-crisis (Pasca Krisis)

Dalam fase pasca krisis, hasil wawancara menunjukkan bahwa Polda

Jawa Tengah menerapkan berbagai strategi untuk memperbaiki citra dan kepercayaan publik yang terganggu akibat isu calo penerimaan Bintara Polri. Penelitian ini menemukan bahwa upaya pemulihan citra melibatkan transparansi informasi dan komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Menurut Coombs & Holladay, manajemen krisis yang baik tidak hanya berfokus pada penanganan krisis saat itu terjadi, tetapi juga pada pembelajaran dari pengalaman untuk mencegah terulangnya masalah serupa di masa depan. Sama halnya dengan output wawancara yang mengindikasikan bahwa Polda berkomitmen untuk meningkatkan akuntabilitas dan keterbukaan dalam proses rekrutmen anggota baru.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa Polda Jawa Tengah memanfaatkan media sosial dan saluran komunikasi lainnya untuk menyampaikan informasi yang akurat dan konsisten kepada publik. Hal ini penting untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat, terutama setelah adanya praktik korupsi yang mencoreng reputasi institusi kepolisian. Hasil survei menunjukkan bahwasannya tingkat kepercayaan publik terhadap Polri meningkat menjadi 76,4% setelah berbagai langkah perbaikan diambil, termasuk penegakan hukum terhadap oknum yang terlibat dalam praktik calo. Dalam konteks ini, teori manajemen isu krisis sangat relevan, karena membantu Polda merumuskan strategi komunikasi yang efektif untuk merespons kekhawatiran masyarakat.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa peran hubungan

masyarakat (Humas) sangat penting dalam membangun citra positif dan mempertahankan hubungan yang baik dengan publik. Humas berfungsi sebagai jembatan antara institusi dan masyarakat, memastikan bahwasannya informasi yang disampaikan tidak hanya akurat tapi juga dapat diterima oleh publik. Pada konteks ini, Humas memiliki tanggung jawab untuk menciptakan komunikasi yang efektif, yang dapat meningkatkan sikap responsif pemerintah dan memberikan publik informasi yang cukup terkait pengaturan diri mereka pribadi. Lattimore et al. (2014) berpendapat, fungsi utama Humas dalam pemerintahan adalah mendukung pencapaian tujuan program pemerintah serta membentuk dan menjaga citra positif di masyarakat. Dengan demikian, strategi manajemen krisis yang diterapkan oleh Polda Jawa Tengah dalam fase pasca krisis berfokus tidak hanya pada pemulihan citra, tetapi juga pada penguatan hubungan dengan masyarakat sebagai langkah preventif guna mencegah krisis di masa depan.

Humas berperan dalam membangun hubungan yang harmonis antara berbagai pemangku kepentingan, baik di dalam maupun di luar organisasi, guna menciptakan lingkungan yang kondusif serta memperkuat citra positif instansi pemerintah. Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, Humas harus memanfaatkan berbagai media untuk menyampaikan informasi secara transparan kepada publik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan publik terhadap organisasi. Dengan demikian, Humas tidak hanya bertugas sebagai penyampai informasi tetapi

juga sebagai fasilitator komunikasi yang aktif dalam mengelola opini publik dan menciptakan hubungan harmonis antara organisasi dan masyarakat.

4.4 Denial (Strategi Menyangkal)

Dalam konteks manajemen krisis, strategi menyangkal (*denial*) yang diterapkan oleh Polda Jawa Tengah dalam menghadapi isu calo penerimaan Bintara Polri menunjukkan komitmen mereka untuk menjaga integritas institusi. Melalui wawancara dengan AKP Edy Purwanto, S.H., Polda Jateng menegaskan bahwasannya praktik calo tidak mencerminkan nilai-nilai kepolisian dan merupakan tindakan individu yang tidak mewakili institusi. Ini linear dengan teori manajemen krisis yang memaparkan bahwasannya organisasi harus segera mengklarifikasi posisi mereka untuk menghindari kesalahpahaman di masyarakat dan menjaga reputasi.

Polda Jateng tidak hanya mengandalkan pernyataan publik, tetapi juga melakukan investigasi terhadap lima anggota polisi yang terlibat dalam praktik percaloan. Langkah ini diambil sebagai respons terhadap arahan Kapolri untuk memastikan bahwa setiap pelanggaran hukum diproses secara adil dan transparan. Dengan demikian, strategi menyangkal ini berfungsi sebagai upaya untuk membedakan antara tindakan individu dan kebijakan institusi, serta menunjukkan bahwa Polda Jateng berkomitmen untuk menegakkan hukum dan menjaga kepercayaan publik.

Dalam konteks manajemen krisis, strategi *denial* sering kali digunakan oleh organisasi untuk mempertahankan citra mereka ketika

menghadapi situasi yang merugikan. Penelitian menunjukkan bahwa dalam fase krisis, komunikasi yang jelas dan konsisten sangat penting untuk mengelola persepsi publik. Menurut *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* W. Timothy Coombs, organisasi dapat memilih strategi respons yang tepat berdasarkan jenis dan tingkat tanggung jawab yang mereka punya terhadap krisis tersebut. Strategi denial, misalnya, merupakan upaya untuk menyangkal adanya krisis atau mengalihkan tanggung jawab kepada pihak lain. Sebaliknya, strategi rebuilding melibatkan permintaan maaf dan kompensasi untuk memulihkan kepercayaan publik setelah terjadinya krisis.

Polda Jateng berusaha memperbaiki citra mereka dengan menerapkan transparansi dan penegakan hukum terhadap pelanggaran yang terjadi. Langkah ini ialah bagian dari usaha membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian, terutama setelah situasi yang dapat merusak reputasi mereka.

Penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang berhasil dalam pemulihan reputasi adalah mereka yang mampu menunjukkan empati dan tanggung jawab melalui komunikasi yang efektif selama krisis. Dengan demikian, penerapan strategi komunikasi yang tepat dapat menjadi kunci dalam memulihkan citra organisasi di mata publik.

4.5 *Evasion of Responsibility* (Strategi menghindari tanggungjawab)

Strategi *evasion of responsibility* atau penghindaran tanggung jawab

merupakan pendekatan yang digunakan oleh Humas Polda Jawa Tengah dalam menangani isu calo penerimaan Bintara Polri. Melalui output wawancara dengan AKP Edy Purwanto, S.H., Kepala Urusan Produk Kreatif Multimedia SubBid Multimedia, pihak Polda menegaskan bahwa tindakan calo adalah perbuatan individu yang tidak mencerminkan nilai-nilai institusi. Dalam konteks ini, Polda berusaha untuk membedakan antara tindakan oknum tertentu dan kebijakan serta praktik resmi mereka, sehingga mengalihkan fokus dari kesalahan sistemik ke individu yang bertanggung jawab atas pelanggaran tersebut. Hal ini sejalan dengan teori manajemen krisis Combs Holladay yang menyatakan bahwa organisasi seringkali berupaya untuk meminimalkan dampak negatif dengan mengalihkan perhatian publik dari kesalahan yang terjadi.

Lebih lanjut, strategi ini diperkuat dengan komunikasi yang jelas dan terbuka mengenai langkah-langkah yang diambil guna mengatasi masalah-masalah itu. Humas Polda Jawa Tengah melaksanakan konferensi pers dan memanfaatkan berbagai platform media sosial untuk menyampaikan informasi akurat mengenai situasi yang terjadi. Dalam wawancara, narasumber menjelaskan bahwa mereka berkomitmen untuk menjaga transparansi dalam proses rekrutmen dan menegaskan bahwa tindakan calo tidak mencerminkan integritas institusi. Dengan melakukan hal ini, Polda berharap dapat memperkuat citra positif mereka di mata publik dan mengurangi dampak negatif dari isu yang ada.

Dalam kajian mengenai strategi komunikasi krisis, penerapan *evasion of responsibility* oleh Polda Jawa Tengah mencerminkan upaya defensif untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat. Meskipun institusi telah melaksanakan berbagai langkah pencegahan dan penegakan hukum terhadap pelanggaran, fokus utama seharusnya tidak hanya pada individu pelanggar, tetapi juga pada evaluasi sistem dan prosedur yang ada. Penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen krisis bergantung pada respons yang cepat serta kemampuan organisasi untuk belajar dari pengalaman dan memperbaiki kelemahan struktural yang ada. Dengan demikian, pendekatan yang holistik dalam penanganan isu-isu publik menjadi krusial untuk membangun kembali reputasi institusi di mata masyarakat.

Lebih lanjut, strategi *evasion of responsibility* dapat dilihat sebagai respons terhadap krisis kepercayaan yang dihadapi oleh Polda Jawa Tengah, terutama setelah insiden-insiden yang mengurangi kepercayaan publik. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tindakan defensif seperti ini sering kali digunakan oleh organisasi untuk mengalihkan perhatian dari kesalahan yang terjadi dan menghindari tanggungjawab langsung. Namun, strategi ini tidak selalu efektif jika tidak disertai dengan transparansi dan akuntabilitas. Oleh karena itu, penting bagi Polda Jawa Tengah untuk tidak hanya menerapkan strategi defensif, tetapi juga melakukan introspeksi dan reformasi internal guna memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

4.6 Reducing the Offensiveness (Strategi Mengurangi Serangan)

Dalam penelitian ini, strategi mengurangi serangan (*reducing the offensiveness*) yang dipergunakan oleh Humas Polda Jawa Tengah dalam menangani isu calo penerimaan Bintara Polri sangat penting untuk menjaga citra institusi. Berdasarkan wawancara dengan AKP Edy Purwanto, S.H, Kepala Urusan Produk Kreatif Multimedia SubBid Multimedia Bidang Humas Polda Jateng, terungkap bahwa langkah awal yang diambil adalah penguatan komunikasi publik yang transparan. Humas secara aktif memantau berita dan informasi di media sosial, serta menerima masukan dari masyarakat untuk mengidentifikasi potensi masalah lebih awal. Selain itu, mereka membuat tim khusus yang meliputi anggota Humas dan Biro SDM untuk merancang rencana manajemen krisis yang efektif, termasuk pelatihan rutin bagi anggota tim agar mampu merespons situasi krisis dengan cepat dan tepat.

Strategi komunikasi yang diterapkan selama fase krisis juga mencakup transparansi dalam memaparkan informasi tentang modus operandi calo dan step hukum yang diambil terhadap pelaku. Dalam konferensi pers, Kabid Humas Polda Jateng menegaskan bahwa rekrutmen dilakukan secara ketat dan transparan, serta mengambil tindakan tegas terhadap oknum yang terlibat dengan memberikan sanksi disiplin berat. Melalui pemanfaatan aneka platform media sosial misalnya Instagram dan TikTok, Humas Polda Jateng menyebarkan konten edukatif yang menjelaskan prosedur seleksi dan meningkatkan kesadaran masyarakat

mengenai integritas proses rekrutmen. Ini bertujuan untuk membangun kepercayaan publik dan memperbaiki citra kepolisian di tengah isu negatif yang beredar.

`*Pasca krisis*, Humas Polda Jawa Tengah mengambil langkah strategis untuk memulihkan citra lembaganya melalui penyampaian informasi yang jelas dan akurat mengenai proses rekrutmen serta tindakan hukum terhadap pelaku calo. Dalam upaya ini, mereka melibatkan pemangku kepentingan dalam *Focus Group Discussion (FGD)* untuk merumuskan strategi komunikasi yang lebih efektif ke depan. Komitmen Polda Jateng untuk mengembalikan uang sebesar Rp 9 miliar kepada korban calo mencerminkan keseriusan mereka dalam menjaga integritas dan kepercayaan masyarakat. Langkah-langkah ini tidak hanya ditujukan untuk mengatasi dampak krisis yang telah terjadi, tetapi juga untuk mencegah terulangnya kasus serupa di masa mendatang, yang searah dengan teori restorasi citra yang menyoroti urgensi transparansi dan komunikasi yang efektif dalam membangun kembali kepercayaan publik.

Dalam konteks ini, penerapan strategi *Cyber Public Relations (CPR)* oleh Humas Polda Jateng menjadi sangat relevan. CPR berfungsi sebagai alat untuk memperbaiki dan meningkatkan citra lembaga kepolisian di mata masyarakat dengan memanfaatkan platform digital seperti media sosial. Grunig & Hunt dalam teori hubungan masyarakat berpendapat dengan pendekatan komunikasi yang responsif dan interaktif, organisasi / instansi

dapat menjangkau masyarakat secara langsung, menyampaikan informasi positif, serta merespons isu-isu terkini yang berkembang. Riset menyatakan bahwasannya media sosial tidak hanya dipergunakan untuk membantu dalam membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat tetapi juga memainkan peran penting dalam meredakan ketegangan dalam situasi krisis. Dengan demikian, langkah-langkah yang diambil oleh Polda Jateng diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan citra positif mereka di tengah dinamika komunikasi digital saat ini.

4.7 *Corrective Action* (tindakan korektif)

Dalam menghadapi isu calo penerimaan Bintara Polri, Polda Jawa Tengah menerapkan berbagai tindakan korektif seperti pendapat William Benoit dalam kerangka Teori Penanggulangan Krisis yang berfokus pada pemulihan citra dan kepercayaan publik. Berdasarkan wawancara dengan AKP Edy Purwanto, S.H., Kepala Urusan Produk Kreatif Multimedia SubBid Multimedia Bidang Humas Polda Jateng, dijelaskan bahwa tahap pre-crisis sangat penting untuk mempersiapkan organisasi menghadapi potensi krisis. Polda Jateng melakukan pemantauan aktif terhadap berita di media sosial dan menerima masukan dari masyarakat untuk mendeteksi indikasi awal praktik percaloan. Selain itu, mereka telah membuat tim khusus yang mencakup anggota Humas dan Biro SDM untuk menyusun rencana manajemen krisis yang terstruktur, termasuk pelatihan bagi anggota tim agar siap merespons situasi darurat secara efektif.

Dalam fase krisis, Polda Jateng mengambil langkah cepat dengan

mengadakan konferensi pers untuk memberikan klarifikasi kepada publik.

Kombes Pol M. Iqbal Alqudusy menegaskan bahwa kasus calo tidak memengaruhi hasil seleksi karena proses rekrutmen dilakukan secara ketat dan transparan. Tindakan tegas diambil terhadap pelaku, termasuk sanksi PTDH dan penggantian panitia rekrutmen. Strategi komunikasi yang diterapkan meliputi transparansi dalam mengungkap modus operandi calo dan pemanfaatan media sosial untuk menyebarkan informasi akurat serta edukasi masyarakat. Dalam konteks teori perbaikan citra, langkah-langkah ini menunjukkan upaya Polda Jateng untuk membangun kembali kepercayaan publik melalui komunikasi yang terbuka dan kolaboratif.

Setelah krisis terkait praktik calo dalam penerimaan Bintara Polri di Jawa Tengah teratasi, Humas Polda Jawa Tengah melakukan pemantauan berkelanjutan terhadap dampak isu ini melalui analisis media dan umpan balik dari masyarakat. Dalam upaya untuk memulihkan kepercayaan publik, Polda berkomitmen untuk mengembalikan uang senilai Rp 9 miliar kepada korban praktik calo dan mengganti seluruh panitia penerimaan. Melalui Focus Group Discussion (FGD), mereka melibatkan banyak pemangku kepentingan dalam merumuskan strategi komunikasi yang lebih efektif, serta memperkuat kolaborasi dengan Bhabinkamtibmas untuk membangun kembali citra positif Polri. Tindakan korektif ini mencerminkan keseriusan institusi dalam memperbaiki reputasi dan menjaga integritas proses rekrutmen di mata publik.

Namun, meskipun langkah-langkah tersebut diambil, kritik terhadap sanksi yang dijatuhkan kepada para oknum polisi yang terlibat masih mengemuka. Banyak pihak menilai bahwa sanksi yang diberikan, seperti demosi dan mutasi, terlalu ringan dan tidak memberikan efek jera yang cukup. Beberapa lembaga, termasuk Indonesian Police Watch (IPW), meminta agar kasus ini tidak hanya diproses secara internal tetapi juga melalui hukum pidana untuk memastikan keadilan dan mengatasi terjadinya praktik serupa di masa depan. Penegakan hukum yang tegas terhadap pelaku percaloan dianggap penting untuk menjaga integritas institusi Polri dan mencegah pengkhianatan terhadap nilai-nilai kepolisian

4.8 *Mortification* (Menanggung Akibat Krisis)

Tindakan korektif dalam manajemen krisis merupakan langkah penting yang diambil oleh Polda Jawa Tengah untuk memperbaiki citra dan kepercayaan publik setelah terjadinya isu calo dalam penerimaan Bintara Polri. Berdasarkan output wawancara dengan AKP Edy Purwanto, S.H., Kepala Urusan Produk Kreatif Multimedia SubBid Multimedia Bidang Humas Polda Jateng, terungkap bahwa Polda telah melakukan beberapa tindakan strategis, termasuk mengganti seluruh panitia penerimaan dan mengembalikan uang sebesar Rp 9 miliar kepada korban. Langkah- langkah ini mencerminkan pendapat dari William Benoit dalam kerangka Teori Penanggulangan Krisis.

Dalam fase krisis, Polda Jateng menerapkan strategi komunikasi yang efektif, termasuk mengadakan konferensi pers untuk memberikan

klarifikasi mengenai situasi dan langkah-langkah yang diambil. Kombes Pol M. Iqbal Alqudusy menegaskan bahwa meskipun terdapat kasus calo, proses seleksi tetap dilakukan secara ketat dan transparan. Selain itu, Polda juga memanfaatkan berbagai platform media sosial untuk menyebarkan informasi akurat dan edukatif kepada masyarakat, serta mengadakan dialog interaktif untuk membangun kepercayaan publik. Sama halnya dengan riset terdahulu yang menunjukkan bahwasannya komunikasi yang transparan dan responsif dapat membantu organisasi dalam memperbaiki citra mereka pasca-krisis.

Polda Jawa Tengah telah mengambil langkah proaktif untuk mengevaluasi dan memantau dampak dari isu calo penerimaan Bintara Polri yang mencuat setelah terungkapnya praktik korupsi di internal kepolisian. Dalam upaya menjaga transparansi, Humas Polda berkomitmen untuk melibatkan media dalam penyampaian informasi yang akurat, guna mencegah penyebaran hoaks yang dapat merusak reputasi institusi. Selain itu, Polda Jateng mengadakan Focus Group Discussion (FGD) sebagai sarana untuk merumuskan strategi komunikasi yang lebih efektif. Langkah-langkah ini diharapkan dapat membantu memperbaiki citra positif kepolisian di mata publik dan memastikan bahwa praktik percaloan tidak terulang di masa depan.

Isu calo penerimaan Bintara Polri di Polda Jawa Tengah menjadi perhatian serius setelah dua mantan anggota polisi didakwa menerima suap mencapai Rp 2,6 miliar untuk meloloskan sejumlah calon bintara. Jaksa

penuntut umum. mengungkapkan bahwa praktik tersebut bertentangan dengan prinsip rekrutmen yang bersih, transparan, dan akuntabel, serta menciptakan ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Oleh karena itu, upaya Polda Jawa Tengah dalam membangun kembali kepercayaan publik melalui evaluasi dan komunikasi yang efektif penting guna menciptakan lingkungan rekrutmen yang lebih baik dan mencegah terulangnya kasus serupa di masa mendatang



BAB V

PENUTUP

Dalam bab terakhir peneliti hendak menguraikan kesimpulan dan saran yang dihasilkan dari penelitian ini. Peneliti menyimpulkan berdasarkan paparan terhadap data dan analisis yang dikumpulkan selama proses pengumpulan data. Selanjutnya, disampaikan saran sebagai panduan bagi penelitian mendatang yang masuk terkait dengan subjek ini.

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilaksanakan guna memahami efektivitas manajemen krisis yang diterapkan oleh Humas Polda Jawa Tengah dalam menangani isu calo penerimaan Bintara Polri. Hasil riset diperoleh dari metode studi kasus dengan teknik pengumpulan data yang meliputi wawancara dan observasi, yang memungkinkan peneliti untuk menganalisis secara mendalam bagaimana strategi komunikasi dan tindakan yang diambil oleh Humas dalam merespons krisis tersebut. Dari hal tersebut memungkinkan peneliti untuk membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Fase *pre-crisis* dalam manajemen krisis sangat penting bagi Polda Jawa Tengah dalam menghadapi isu calo penerimaan Bintara Polri. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Polda telah melakukan pengawasan dan pemantauan informasi yang beredar di masyarakat untuk mendeteksi potensi krisis secara dini. Langkah ini sejalan dengan teori manajemen krisis yang menekankan pentingnya deteksi awal untuk

2. merumuskan strategi komunikasi yang efektif, sehingga dampak negatif dari isu dapat diminimalkan. Keberhasilan manajemen krisis pada fase ini bergantung pada kemampuan Humas Polda dalam membangun hubungan baik dengan publik dan media, serta menciptakan kepercayaan masyarakat melalui komunikasi yang terbuka dan transparan. Dengan demikian, persiapan matang di fase pre-crisis menjadi kunci untuk menghadapi tantangan yang mungkin muncul di masa depan.
3. Selama fase krisis, Humas Polda Jawa Tengah menerapkan strategi transparansi dan akuntabilitas yang esensial untuk meredakan ketidakpuasan publik dan memperbaiki citra institusi. Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang cepat dan tepat sangat penting dalam mengatasi isu calo penerimaan Bintara Polri. Dengan memanfaatkan media sosial dan umpan balik masyarakat, Polda dapat mendeteksi potensi krisis lebih awal dan meresponsnya secara efektif. Pendekatan ini mencerminkan pemahaman bahwa manajemen krisis memerlukan keterlibatan aktif dengan publik untuk membangun kembali kepercayaan dan menjaga integritas institusi.
4. Polda Jawa Tengah fokus pada pemulihan citra melalui transparansi dan komunikasi yang efektif dengan masyarakat dalam fase pasca krisis. Penelitian ini menemukan bahwa upaya pemulihan melibatkan akuntabilitas dalam proses rekrutmen anggota baru dan penegakan hukum terhadap oknum calo. Dengan memanfaatkan media sosial untuk menyampaikan informasi yang akurat, Polda berupaya membangun

kembali kepercayaan publik yang terganggu. Langkah- langkah ini mencerminkan komitmen Polda untuk tidak hanya memperbaiki citra, tetapi juga mencegah terulangnya praktik korupsi di masa depan.

5. Tindakan korektif Polda Jawa Tengah dalam menangani isu calo penerimaan Bintara Polri berfokus pada pemulihan citra dan kepercayaan publik. Berdasarkan wawancara dengan pejabat Humas, langkah-langkah yang diambil meliputi pemantauan aktif media sosial, penyampaian informasi yang transparan tentang proses rekrutmen, dan penindakan tegas terhadap oknum yang terlibat. Polda juga melakukan upaya pengembalian uang kepada korban calo sebesar Rp 9 miliar, menunjukkan komitmen mereka dalam menjaga integritas institusi. Strategi ini mencerminkan pendekatan proaktif dalam manajemen krisis untuk mengatasi terjadi lagi kasus serupa di masa depan.
6. Polda Jawa Tengah telah menerapkan tindakan korektif yang signifikan untuk memulihkan citra dan kepercayaan publik setelah terjadinya isu calo dalam penerimaan Bintara Polri. Langkah-langkah tersebut mencakup pengembalian dana kepada korban calo dan penyampaian informasi yang akurat mengenai proses rekrutmen, yang menunjukkan komitmen Polda dalam menjaga integritas institusi. Upaya ini tidak hanya berfokus pada respons terhadap krisis yang terjadi, tetapi juga mencerminkan pendekatan proaktif untuk mencegah terulangnya masalah serupa di masa depan. Dengan mengedepankan transparansi dan akuntabilitas, Polda berusaha membangun kembali kepercayaan

masyarakat, yang merupakan kunci dalam manajemen krisis yang efektif.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Saat penelitian dijalankan, terdapat sejumlah batasan yang patut diperlihatkan:

1. Keterbatasan Metodologis

Penelitian ini mengandalkan satu informan kunci, yaitu AKP Edy Purwanto, S.H., sebagai Kepala Urusan Produk Kreatif Multimedia SubBid Multimedia Bidang Humas Polda Jawa Tengah yang diutus langsung oleh KaBid Humas Polda Jateng. Sebagai satu-satunya sumber informasi, wawancara dengan beliau membatasi sudut pandang yang dapat diperoleh, sehingga hasil penelitian mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan perspektif yang lebih luas dari institusi.

2. Keterbatasan Teori

Penelitian ini hanya menggunakan teori manajemen krisis dan teori perbaikan citra. Keterbatasan ini dapat mengurangi kedalaman analisis, karena tidak mempertimbangkan teori-teori lain yang mungkin relevan untuk memahami berbagai dinamika yang terjadi dalam konteks manajemen krisis di Polda Jawa Tengah.

3. Keterbatasan Peneliti

Keterbatasan waktu menjadi faktor penting dalam penelitian ini,

yang membatasi kemampuan peneliti untuk melakukan observasi secara mendalam. Waktu yang terbatas dapat mempengaruhi kualitas data yang dikumpulkan serta analisis yang dilakukan, sehingga hasil penelitian mungkin tidak sepenuhnya representatif.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan sebelumnya, peneliti dapat memberikan beberapa saran berikut:

1. Kepada Pihak Humas Polda Jawa Tengah, disarankan untuk terus memperkuat komunikasi publik dengan masyarakat melalui transparansi dan akuntabilitas. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan yang lebih baik di antara masyarakat, terutama setelah terjadinya isu calo dalam penerimaan Bintara Polri. Penggunaan media sosial sebagai saluran informasi harus dimaksimalkan untuk menyampaikan perkembangan terkini mengenai proses rekrutmen dan tindakan hukum terhadap oknum calo. Dengan memanfaatkan platform-platform ini, Humas dapat menjangkau audiens yang lebih luas dan memberikan informasi yang jelas serta akurat. Selain itu, pelatihan rutin bagi anggota Humas perlu dilakukan agar mereka dapat merespons situasi krisis dengan cepat dan tepat. Pelatihan ini akan meningkatkan keterampilan komunikasi dan manajemen krisis, sehingga Polda Jawa Tengah dapat lebih efektif dalam menangani isu-isu yang muncul di masa depan. Upaya ini diharapkan dapat menjaga kepercayaan publik dan memperbaiki citra institusi kepolisian.

2. Kepada Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Universitas Islam Sultan Agung Semarang memiliki peranan yang sangat penting dalam mengembangkan potensi akademik dan non-akademik serta dalam proses adaptasi sosial untuk menciptakan individu cendekia yang siap menghadapi masa depan. Program studi Ilmu Komunikasi di universitas ini, sebagai bagian dari pendidikan berkualitas yang bertujuan untuk membentuk generasi khaira ummah, seharusnya terus berupaya meningkatkan prestasi akademis mahasiswanya. Salah satu pendekatan yang dapat diambil adalah dengan menyediakan fasilitas yang mampu memenuhi semua kebutuhan dalam proses belajar-mengajar dan penyusunan skripsi. Sebagai contoh, penting adanya kesepakatan di antara seluruh dosen mengenai pedoman resmi untuk penyusunan skripsi, sehingga mahasiswa dapat mengikuti standar yang telah ditetapkan dengan lebih baik.
3. Kepada peneliti, diharapkan untuk melakukan riset secara komprehensif dan menyeluruh terhadap topik serta objek penelitian yang akan diteliti. Upaya ini mencakup analisis mendalam, penelaahan literatur yang relevan, serta pengumpulan data yang akurat dan sesuai. Dengan cara ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memperluas pemahaman mengenai topik tersebut dan memberikan wawasan baru bagi para pembaca di masa mendatang.
4. Kepada peneliti selanjutnya, dalam melakukan wawancara dilakukan dengan lebih mendalam, tidak hanya dengan satu

informan dari pihak-pihak yang terlibat dalam acara yang diteliti, tetapi juga melibatkan staf lain yang memiliki peran penting dalam pelaksanaan manajemen krisis di instansi tersebut.



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 Raja Grafindo Persada.
- Cutlip, S. M., & Center, A. H. (2003). *Effective Public Relations*. Prentice Hall.
- Coombs, W. T., & Holladay, S.J. (2010). *The Handbook of Crisis Communication*. Wiley-Blackwell.
- Dr. Agus Salim. “*Teori Paradigma Penelitian Sosial*”. (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2016).
- Darling, J. R. (1994). *Crisis Management in International Business: Keys to Effective Decision Making*. Leadership & Organization Development Journal.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. SAGE Publications.
- Dozier, D. M., & Broom, G. M. (1995). *Evolution of Public Relations Research*. New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Kriyantono, R. (2017). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal*. KENCANA.
- Lattimore, D., Hecht, M. L., & McCroskey, J. C. (2014). *Understanding and Engaging in Interpersonal Communication*. New York: Routledge.

Skripsi

- Andita, A. T. (2023). *Tinjauan Yuridis Terhadap Tindak Pidana Suap Oleh Pejabat Polri Dalam Penerimaan Bintara Polri (Studi Kasus: Putusan No.36/Pid.Sus-TPK/2020/PN.Plg)*. Skripsi, Universitas

Hasanuddin, Makassar

Cahyani, I. (2012). *Strategi Manajemen Humas Polda Banten Pada Kasus Cikeusik*. Skripsi, Universitas Sultang Agung Tirtayasa Serang, Konsentrasi Ilmu Hubungan Masyarakat.

Salim, Y. (2019). *Manajemen Krisis Humas Skk Migas Perwakilan Sumatera Bagian Selatan Dalam Mengelola Krisis Instansi*. Skripsi, Universitas Sriwijaya, Jurusan Ilmu Komunikasi.

Widhara, R. A. S. S. (2020). *Manajemen Krisis Public Relations Polda Jabar dalam Membangun Citra Positif melalui Media Massa*. Skripsi, Telkom University, Digital Public Relations.

Jurnal

Guba, E. G. (1990). *The Paradigm Dialog*. SAGE Publications.

Hanson, G. (2005). *The Impact of Crisis Management on the Public Perception of Organizations in Crisis*. *Journal of Contingencies and Crisis Management*.

McCombs, M. E., & Shaw, D. L. (1972). *The Agenda-Setting Function of Mass Media*. *Public Opinion Quarterly*.

Putri, M. S. (2021). *Manajemen Krisis PT. Kereta Api Indonesia Dalam Menangani*

Keluhan Pelanggan Di Massa Pandemi Covid 19. The Source: *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 1-13.

Ronda, A. M. (2018). *Paradigma Konstruktivisme dalam Penelitian Komunikasi*. *Jurnal Komunikasi*.

Alfiyaty, R., Suriady, I., & Maulana, A. C. (2019). *Manajemen Krisis dalam Penanganan Pemberitaan Negatif Oknum Anggota oleh Humas Polda Sulawesi Tengah*. *Jurnal Komunikasi dan Organisasi JKO*, 1(2), 81-91.

Artikel

Hanson, G. (2005). *The Impact of Crisis Management on the Public Perception of*
Muchamad Dafi Yusuf, Khairina (2023). *Polda Jateng Pecat 5 Polisi yang Menjadi Calo Bintara Polri*. Diakses pada 1 Juni 2024 melalui

[https://regional.kompas.com/read/2023/03/19/200230078/polda-jateng-pecat-](https://regional.kompas.com/read/2023/03/19/200230078/polda-jateng-pecat-5-polisi-yang-menjadi-calo-bintara-polri)

5-polisi-yang-menjadi-calo-bintara-polri Organizations in Crisis. Journal of Contingencies and Crisis Management.

Ronda, A. M. (2018). Paradigma Konstruktivisme dalam Penelitian Komunikasi. Jurnal Komunikasi.

Website

Kepercayaan Polri Capai 76.4 Berdasarkan Survei Indikator Politik. (2023, November 8). <https://www.humas.polri.go.id/2023/11/08/kepercayaan-polri-capai-764-berdasarkan-survei-indikator-politika/>.<https://regional.kompas.com> <https://humas.polri.go.id>

