

PERAN MEDIA *RELATIONS* HUMAS POLDA SUMATERA SELATAN DALAM MEMITIGASI RESIKO REPUTASI SELAMA MASA KRISIS

Zanaira¹, Anggi Abelliya², Repa Andini³

¹²³ Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

ARTICLE INFO

Article history:

Received Desember, 2025

Revised Desember, 2025

Accepted Desember, 2025

Available Desember, 2025

zanazanaira@gmail.com¹,

anggiabelliya3t@gmail.com²,

repaandini320@gmail.com³

*This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute*

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji peran media relations dalam Divisi Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah Sumatera Selatan (Polda Sumsel) dalam memitigasi risiko reputasi pada masa krisis dalam konteks demokrasi yang ditandai oleh kebebasan berekspresi, pesatnya arus informasi, serta meningkatnya pengawasan publik. Dalam kondisi tersebut, institusi penegak hukum sangat rentan terhadap ancaman reputasi yang bersumber dari pemberitaan media, kritik publik, dan peredaran informasi yang belum terverifikasi sehingga berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi strategi media relations yang diterapkan oleh Polda Sumsel dalam pengelolaan komunikasi krisis dan upaya menjaga kredibilitas institusi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi yang melibatkan personel Humas Polda Sumsel serta praktisi media lokal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media relations berkontribusi signifikan dalam mitigasi risiko

reputasi melalui beberapa indikator utama, antara lain pengelolaan informasi yang terpusat, kecepatan dan ketepatan penyampaian siaran pers resmi, serta terjalinnya hubungan kerja sama jangka panjang dengan organisasi media. Strategi-strategi tersebut memungkinkan terciptanya konsistensi pesan, meminimalkan penyebaran misinformasi, serta mendorong pemberitaan yang berimbang selama masa krisis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa praktik media relations yang efektif dan terinstitusionalisasi merupakan faktor penting dalam memperkuat kepercayaan publik dan melindungi reputasi institusi penegak hukum dalam sistem demokrasi, khususnya pada situasi krisis.

Kata Kunci: *Media Relations, Hubungan Masyarakat, Komunikasi Krisis, Risiko Reputasi, Demokrasi*

ABSTRACT

This study examines the role of media relations within the Public Relations Division of the South Sumatra Regional Police (Polda Sumsel) in mitigating reputational risks during times of crisis in a democratic context characterized by freedom of expression, rapid information dissemination, and increased public scrutiny. In such an environment, law enforcement institutions are highly vulnerable to reputational threats arising from media coverage, public criticism, and the circulation of unverified information that may erode public trust. This study aims to analyze the implementation of media relations strategies by Polda Sumsel in managing crisis communication and maintaining institutional credibility. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews, direct observations, and documentation involving Public

*Zanaira

E-mail addresses: zanazanaira@gmail.com

Relations officers of Polda Sumsel and local media practitioners. The findings reveal that media relations contribute significantly to reputational risk mitigation through several key indicators, including centralized information management, the speed and accuracy of official press releases, and the establishment of long-term cooperative relationships with media organizations. These strategies enable consistent messaging, reduce misinformation, and facilitate balanced news coverage during crises. The study concludes that effective and institutionalized media relations practices are essential for strengthening public trust and protecting the reputation of democratic law enforcement institutions, particularly during periods of crisis.

Keywords: Media Relations, Public Relations, Crisis Communication, Reputational Risk, Democracy

PENDAHULUAN

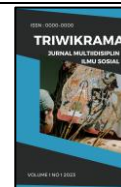
Perkembangan globalisasi dan teknologi informasi telah mengubah secara fundamental pola komunikasi antara organisasi dan publik. Dalam konteks ini, *Public Relations* (PR) tidak lagi dipahami sekadar sebagai fungsi teknis penyampaian informasi, melainkan sebagai fungsi manajerial strategis yang berperan dalam membangun, memelihara, dan melindungi reputasi organisasi. Cutlip, Center, dan Broom menegaskan bahwa *Public Relations* merupakan fungsi manajemen yang bertujuan menciptakan dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya, di mana reputasi menjadi aset tidak berwujud yang menentukan tingkat legitimasi dan kepercayaan publik (Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, 2019).

Salah satu fungsi strategis dalam praktik *Public Relations* adalah *media Relations*, yaitu upaya sistematis organisasi dalam mengelola hubungan dengan media massa agar informasi yang disampaikan kepada publik bersifat akurat, berimbang, dan kredibel. Dalam organisasi publik seperti kepolisian, *media Relations* memiliki posisi yang sangat strategis karena media berperan sebagai aktor utama dalam membentuk opini publik terhadap kinerja dan integritas institusi penegak hukum. Pemberitaan yang negatif, tidak terkelola, atau bersifat spekulatif berpotensi memicu krisis kepercayaan publik yang berdampak langsung pada reputasi institusi. Krisis reputasi pada lembaga kepolisian dapat muncul dari berbagai peristiwa, seperti dugaan penyalahgunaan wewenang, pelanggaran prosedur, maupun insiden internal yang mendapat perhatian luas dari media. Dalam era keterbukaan informasi dan dominasi media digital, krisis semacam ini tidak hanya menyebar dengan cepat, tetapi juga berkembang melalui interpretasi publik yang beragam dan sering kali sulit dikendalikan (Pratama, R., & Nugroho, 2022). Kondisi ini meningkatkan risiko reputasi (*Reputational Risk*), yakni potensi menurunnya kepercayaan, legitimasi, dan citra institusi akibat persepsi negatif yang dibentuk melalui pemberitaan media dan diskursus publik. Penelitian mutakhir menunjukkan bahwa keterlambatan respons, ketidakkonsistenan pesan, serta lemahnya koordinasi informasi justru memperbesar dampak krisis reputasi, terutama di tengah arus informasi yang sangat dinamis

(Lestari, P., & Susilo, 2021).

Secara teoretis, pengelolaan komunikasi krisis banyak dijelaskan melalui *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang dikemukakan oleh W. Timothy Coombs. Teori ini menekankan bahwa efektivitas strategi komunikasi krisis sangat ditentukan oleh kesesuaian respons organisasi dengan jenis krisis dan tingkat tanggung jawab yang dipersepsikan publik. Dalam konteks media relations, SCCT menempatkan hubungan organisasi dengan media sebagai elemen kunci dalam membentuk framing pemberitaan, menentukan narasi krisis, serta melindungi reputasi organisasi melalui strategi komunikasi yang Situasional dan terencana.

Namun demikian, meskipun kajian mengenai *media relations* dan komunikasi krisis telah berkembang cukup luas, sebagian besar penelitian masih berfokus pada organisasi korporasi atau sektor swasta. Penelitian yang mengkaji secara empiris praktik media relations pada institusi penegak hukum, khususnya di tingkat kepolisian daerah, masih relatif terbatas (Liu, B. F., Austin, L., & Jin, 2018). Selain itu, banyak kajian terdahulu cenderung membahas *media Relations* secara normatif sebagai “fungsi penting” dalam krisis, tanpa menguraikan secara konkret bagaimana strategi tersebut diimplementasikan, indikator apa yang digunakan untuk menilai efektivitasnya,



serta bagaimana praktik tersebut berkontribusi langsung terhadap mitigasi risiko reputasi dalam situasi krisis yang nyata (Frandsen, F., & Johansen, 2017).

Celah penelitian inilah yang menunjukkan adanya masalah penelitian yang belum terjawab secara memadai, yaitu bagaimana media *relations* dijalankan secara strategis oleh humas kepolisian daerah dalam merespons krisis reputasi, bagaimana mekanisme pengelolaan informasi dan relasi dengan media dibangun, serta sejauh mana praktik tersebut efektif dalam mengendalikan narasi publik dan menjaga kepercayaan masyarakat. Dengan kata lain, belum terdapat pemahaman empiris yang komprehensif mengenai peran konkret media Relations humas kepolisian sebagai instrumen mitigasi risiko reputasi dalam konteks krisis dan sistem demokrasi (Kriyantonono, 2020).

Berdasarkan problematika tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada peran media Relations Humas Kepolisian Daerah Sumatera Selatan (Polda Sumsel) dalam memitigasi risiko reputasi selama masa krisis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi media Relations yang diterapkan, mengidentifikasi bentuk komunikasi krisis yang dilakukan, serta menilai efektivitasnya dalam menjaga dan memulihkan reputasi institusi kepolisian di tengah tekanan publik dan media.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian media Relations dan komunikasi krisis dalam konteks organisasi publik, serta kontribusi praktis bagi institusi kepolisian dalam merumuskan strategi pengelolaan reputasi yang lebih sistematis, adaptif, dan berkelanjutan.

KERANGKA TEORI

1. *Public Relations*

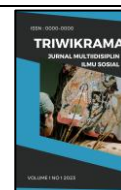
Public relations (PR) merupakan fungsi manajemen strategis yang berperan penting dalam membangun hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya. Cutlip, Center, dan Broom mendefinisikan Public Relations sebagai fungsi manajemen yang bertugas membangun serta mempertahankan hubungan timbal balik antara organisasi dan publik yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan organisasi tersebut (Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, 2019). Definisi ini menegaskan bahwa PR tidak dapat dipisahkan dari proses pengambilan keputusan strategis organisasi.

Dalam perkembangan mutakhir, PR dipahami sebagai instrumen manajerial yang berkontribusi pada penciptaan legitimasi sosial dan kepercayaan publik. Organisasi yang menjalankan PR secara strategis cenderung memiliki kemampuan adaptasi yang lebih baik terhadap tekanan lingkungan eksternal, termasuk tekanan media dan opini publik. Dalam konteks organisasi publik, legitimasi sosial menjadi elemen krusial karena keberlanjutan institusi sangat bergantung pada tingkat kepercayaan masyarakat.

Bagi institusi kepolisian, Public Relations berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara negara dan warga. Humas kepolisian tidak hanya bertugas menyampaikan informasi kebijakan atau kegiatan institusi, tetapi juga mengelola persepsi publik terkait profesionalisme, akuntabilitas, dan integritas aparat. Oleh karena itu, PR dalam kepolisian harus dipahami sebagai fungsi strategis yang berorientasi pada kepentingan publik, bukan semata kepentingan institusional.

2. *Media Relations* dalam Praktik *Public Relations*

Media Relations merupakan salah satu pilar utama dalam praktik *Public Relations* yang berfokus pada pengelolaan hubungan antara organisasi dan media massa. Menurut Ruslan, media Relations adalah upaya sistematis humas dalam membangun hubungan profesional yang harmonis



dan berkelanjutan dengan media untuk menciptakan pemberitaan yang objektif dan berimbang (Ruslan, 2018). Media berperan sebagai *Gatekeeper* sekaligus opinion shaper yang memiliki pengaruh signifikan dalam membentuk realitas sosial di mata publik.

Dalam perspektif kontemporer, media *Relations* tidak lagi dipahami sebagai aktivitas teknis seperti penyebaran siaran pers, tetapi sebagai proses relasional jangka panjang yang menekankan kepercayaan, kredibilitas, dan keterbukaan informasi. Macnamara menegaskan bahwa kualitas hubungan antara praktisi PR dan jurnalis sangat menentukan bagaimana suatu peristiwa dibingkai (framed) oleh media, terutama dalam situasi yang sensitif atau krisis.

Pada institusi kepolisian, media *Relations* memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi karena berhadapan dengan isu-isu sensitif seperti penegakan hukum, keamanan publik, dan hak asasi manusia. Pemberitaan yang tidak terkelola dengan baik berpotensi memicu krisis kepercayaan dan memperbesar persepsi negatif publik. Oleh karena itu, media relations humas kepolisian harus dijalankan secara strategis, profesional, dan berbasis etika komunikasi publik.

3. Krisis dan Komunikasi Krisis dalam Organisasi Publik

Krisis merupakan situasi yang mengancam stabilitas organisasi, baik secara operasional maupun *Reputational*. Krisis sebagai peristiwa yang dipersepsikan sebagai ancaman terhadap ekspektasi pemangku kepentingan dan dapat berdampak serius terhadap kinerja organisasi. Definisi ini menegaskan bahwa krisis tidak hanya bersifat faktual, tetapi juga bersifat perseptual, sangat dipengaruhi oleh konstruksi media dan opini publik.

Dalam organisasi publik seperti kepolisian, krisis sering kali muncul dalam bentuk insiden operasional, dugaan pelanggaran etik, atau peristiwa keamanan yang mendapat perhatian luas media. Era digital mempercepat penyebaran informasi dan memperbesar eskalasi krisis, sehingga organisasi dituntut untuk merespons secara cepat, transparan, dan konsisten.

Komunikasi krisis menjadi instrumen utama dalam mengelola situasi tersebut. Fearn-Banks menegaskan bahwa komunikasi krisis yang efektif harus mampu mengurangi ketidakpastian publik, mengendalikan arus informasi, serta melindungi reputasi organisasi (Heath, R. L., & O'Hair, 2018). Dalam konteks ini, humas berperan sebagai pengelola pesan strategis yang memastikan informasi resmi tersampaikan secara akurat melalui media massa.

4. *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT)

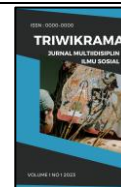
Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs merupakan salah satu teori utama dalam kajian komunikasi krisis. SCCT berangkat dari asumsi bahwa publik akan melakukan atribusi tanggung jawab terhadap organisasi ketika krisis terjadi. Tingkat atribusi tanggung jawab tersebut menentukan strategi komunikasi yang seharusnya digunakan oleh organisasi.

SCCT mengklasifikasikan krisis ke dalam beberapa tipe, seperti *victim crisis*, *accidental crisis*, dan *preventable crisis*, yang masing-masing memerlukan pendekatan komunikasi berbeda. Dalam kerangka ini, pemilihan strategi komunikasi mulai dari *Instructing Information*, *Adjusting Information*, hingga strategi pemulihan reputasi harus disesuaikan dengan persepsi publik terhadap peran organisasi dalam krisis tersebut (Macnamara, 2018).

Dalam praktik media *Relations*, SCCT memberikan panduan teoretis bagi humas kepolisian dalam merancang pesan, menentukan nada komunikasi, serta memilih saluran komunikasi yang tepat. Strategi komunikasi yang tidak selaras dengan jenis krisis berpotensi memperparah kerusakan reputasi dan menurunkan kepercayaan publik.

5. Risiko Reputasi dalam Organisasi Publik

Risiko reputasi (*Reputational Risk*) merupakan konsekuensi lanjutan dari krisis yang tidak dikelola dengan baik. Fombrun mendefinisikan reputasi sebagai evaluasi kolektif publik terhadap perilaku dan kinerja organisasi dalam jangka panjang. Dalam organisasi publik, reputasi berfungsi sebagai sumber legitimasi dan dukungan sosial.



Penelitian mutakhir menunjukkan bahwa risiko reputasi semakin kompleks di era media digital, di mana informasi negatif dapat menyebar dengan cepat dan sulit dikendalikan (Bundy, J., Pfarrer, M. D., Short, C. E., & Coombs, 2017). Bagi institusi kepolisian, reputasi yang buruk tidak hanya berdampak pada citra institusi, tetapi juga pada efektivitas penegakan hukum dan tingkat kepatuhan masyarakat.

Oleh karena itu, mitigasi risiko reputasi menjadi bagian integral dari strategi *Public Relations*. Media Relations yang efektif memungkinkan organisasi mengendalikan narasi publik, meredam spekulasi, dan memulihkan kepercayaan masyarakat melalui komunikasi yang transparan dan berbasis fakta.

Integrasi Kerangka Teoretis Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka teoretis penelitian ini mengintegrasikan konsep *Public Relations* sebagai fungsi manajemen strategis, media Relations sebagai instrumen komunikasi utama, komunikasi krisis berbasis SCCT sebagai kerangka analisis situasional, dan risiko reputasi sebagai dampak yang dikelola.

Kerangka ini digunakan untuk menganalisis bagaimana humas Polda Sumatera Selatan menjalankan media Relations dalam situasi krisis, strategi komunikasi yang diterapkan, serta kontribusinya dalam memitigasi risiko reputasi institusi. Dengan demikian, kerangka teori ini tidak hanya berfungsi sebagai landasan konseptual, tetapi juga sebagai alat analisis empiris dalam penelitian.

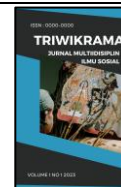
METODE

Penelitian ini dari konteks krisis reputasi yang dihadapi oleh Kepolisian Daerah Sumatera Selatan (Polda Sumsel), khususnya krisis yang muncul akibat meningkatnya sorotan media dan opini publik terhadap penanganan sejumlah peristiwa yang mendapat perhatian luas masyarakat. Krisis yang diteliti dalam penelitian ini dikategorikan sebagai krisis Reputasi Institusional, yaitu krisis yang tidak hanya berkaitan dengan satu peristiwa tunggal, tetapi berkembang melalui pemberitaan media, diskursus publik, dan persepsi masyarakat yang berpotensi memengaruhi legitimasi serta tingkat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Dalam konteks tersebut, Humas Polda Sumsel menjalankan fungsi media relations sebagai bagian dari strategi komunikasi krisis untuk mengelola arus informasi, merespons pemberitaan, dan menjaga stabilitas reputasi institusi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif interpretif, yaitu pendekatan yang bertujuan memahami makna, interpretasi, dan konstruksi sosial yang dibangun oleh aktor komunikasi dalam konteks tertentu. Pendekatan interpretif menempatkan realitas sosial sebagai sesuatu yang dibentuk melalui interaksi, bahasa, dan pengalaman subjek penelitian, sehingga sangat relevan untuk mengkaji praktik media Relations dan komunikasi krisis dalam organisasi publik (Creswell, 2016).

Secara lebih spesifik, desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus kualitatif (*Qualitative Case Study*). Studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu kasus empiris yang spesifik dan kontekstual, yaitu praktik media Relations Humas Kepolisian Daerah Sumatera Selatan (Polda Sumsel) dalam memitigasi risiko reputasi selama masa krisis. Menurut Yin, studi kasus tepat digunakan ketika peneliti ingin menjelaskan fenomena kontemporer secara mendalam dengan mempertimbangkan konteks nyata di mana fenomena tersebut berlangsung (Yin, 2018).

Pemilihan desain studi kasus juga sejalan dengan penelitian-penelitian terdahulu di bidang *Public Relations* dan komunikasi krisis yang menekankan pentingnya pemahaman kontekstual dan



prosesual, khususnya dalam organisasi publik dan lembaga penegak hukum. Dengan demikian, desain penelitian ini memungkinkan peneliti menganalisis secara komprehensif strategi komunikasi, relasi humas media, serta dinamika pengelolaan reputasi institusi selama krisis.

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini lazim digunakan dalam penelitian kualitatif interpretif karena tidak menekankan jumlah besar responden, melainkan kedalaman dan relevansi informasi (Patton, 2015).

Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 8 orang, yang terdiri atas:

1. Informan internal, yaitu pejabat atau staf Humas Polda Sumatera Selatan yang terlibat langsung dalam: pengelolaan hubungan media, penyusunan dan penyampaian informasi publik, penanganan komunikasi selama krisis.
2. Informan eksternal, yaitu jurnalis media cetak dan daring yang secara aktif melakukan peliputan dan berinteraksi dengan Humas Polda Sumsel selama masa krisis.

Adapun kriteria pemilihan informan dalam penelitian ini meliputi:

Memiliki keterlibatan langsung dalam praktik media relations atau peliputan media terkait krisis, Memiliki pengalaman minimal satu tahun dalam bidang kehumasan atau jurnalistik, Memahami proses komunikasi dan alur penyampaian informasi selama krisis, Bersedia memberikan informasi secara terbuka dan mendalam (Avery, E. J., Lariscy, R. W., Kim, S., & Hocke, 2016).

Penentuan jumlah informan didasarkan pada prinsip data saturation, yaitu kondisi ketika data yang diperoleh telah berulang dan tidak lagi menghasilkan informasi baru yang signifikan. Pendekatan ini umum digunakan dalam penelitian komunikasi dan public relations berbasis studi kasus.

1. Teknik Pengumpulan Data ialah

- a. Wawancara

Teknik utama pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan format semi-terstruktur. Wawancara semi terstruktur memungkinkan peneliti menggunakan panduan pertanyaan, namun tetap memberi ruang bagi informan untuk mengembangkan jawaban sesuai pengalaman dan perspektif mereka

- b. Observasi

Penelitian ini menggunakan observasi nonpartisipan, yaitu peneliti tidak terlibat langsung dalam aktivitas yang diamati. Observasi dilakukan terhadap konferensi pers, aktivitas kehumasan, serta pola interaksi humas dengan media. Teknik ini digunakan untuk memperkuat data wawancara dan menangkap praktik komunikasi yang bersifat situasional.

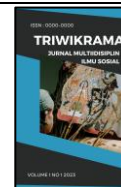
- c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder berupa siaran pers, pemberitaan media, unggahan media sosial resmi, serta dokumen kebijakan kehumasan Polda Sumsel. Analisis dokumen penting untuk memahami bagaimana pesan krisis dikonstruksi dan disebarluaskan kepada publik.

2. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña, yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, 2020).

Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan mengode data sesuai fokus penelitian. Tahap penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi tematik yang mengaitkan temuan lapangan dengan kerangka teori, khususnya Situational Crisis Communication Theory (SCCT). Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dengan menafsirkan makna data secara interpretif dan kontekstual.



3. Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari humas kepolisian dan jurnalis, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan Member Checking untuk memastikan akurasi data dan interpretasi hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa krisis yang menjadi fokus kajian ini berupa peristiwa demonstrasi yang terjadi di wilayah hukum Kepolisian Daerah Sumatera Selatan (Polda Sumsel) dan memperoleh peliputan luas dari media lokal maupun nasional. Berdasarkan dokumentasi pemberitaan dan observasi lapangan, peristiwa demonstrasi tersebut memicu peningkatan intensitas peliputan media serta percepatan arus informasi melalui media daring dan media sosial.

Observasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa situasi krisis ditandai oleh meningkatnya permintaan informasi dari media, munculnya berbagai spekulasi di ruang digital, serta kebutuhan akan klarifikasi yang cepat dan terkoordinasi dari pihak kepolisian. Dalam konteks tersebut, Humas Polda Sumsel ditetapkan sebagai satu-satunya sumber informasi resmi selama krisis berlangsung. Seluruh penyampaian informasi kepada media dipusatkan melalui unit humas.

Seorang informan internal Humas Polda Sumsel menyatakan:

“Dalam kondisi demonstrasi, semua informasi kami pusatkan di humas. Tidak boleh ada pernyataan dari satuan lain tanpa koordinasi, supaya informasi ke media tetap satu pintu dan tidak berbeda-beda.” (Informan H1, Personal Communication, 2025).

Dokumentasi internal dan hasil observasi menunjukkan bahwa kebijakan satu pintu tersebut diimplementasikan melalui beberapa bentuk kegiatan kehumasan, yaitu penyampaian siaran pers resmi, pelaksanaan press briefing, serta pemberian klarifikasi langsung kepada wartawan di lapangan. Setiap perkembangan situasi demonstrasi diikuti dengan rilis informasi yang memuat kronologi peristiwa, kondisi keamanan, dan langkah pengamanan yang dilakukan aparat kepolisian.

Hasil wawancara dengan informan internal dan eksternal juga menunjukkan bahwa selama masa krisis, Humas Polda Sumsel melakukan komunikasi intensif dengan jurnalis. Komunikasi tersebut dilakukan untuk menyampaikan pembaruan informasi serta menjawab permintaan konfirmasi dari media.

Seorang jurnalis media daring lokal mengungkapkan:

“Kalau ada demo besar, kami biasanya langsung koordinasi ke humas. Mereka cukup responsif, jadi kami tidak perlu mencari informasi dari sumber yang tidak jelas.” (Informan J2, wawancara, 2025)

Selain itu, hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa petugas humas hadir secara langsung di lokasi demonstrasi. Kehadiran tersebut memungkinkan penyampaian informasi secara real-time serta memudahkan wartawan memperoleh klarifikasi langsung terkait situasi di lapangan.

Temuan lainnya menunjukkan adanya pola hubungan yang telah terbangun antara Humas Polda Sumsel dan wartawan sebelum terjadinya krisis. Pola ini terlihat dari komunikasi yang tetap berlangsung secara informal serta kemudahan koordinasi selama peliputan demonstrasi.

Seorang informan dari Humas Polda Sumsel menyatakan:

“Hubungan dengan wartawan itu tidak dibangun saat krisis saja. Kami sudah lama komunikasi, jadi ketika ada demo, mereka percaya informasi dari kami.” (Informan H3, wawancara, 2025).

Sebagai pendukung temuan lapangan, dokumentasi visual terkait peristiwa demonstrasi dan peliputan media disajikan pada Gambar 1, sebagai berikut:



Gambar 1 Demokrasi 2025
Sumber: TikTok.com, detik.com

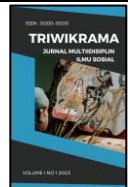
Untuk memperjelas hasil penelitian, berikut disajikan ringkasan temuan utama dalam bentuk tabel yakni:

Tabel 1. Hasil Temuan Utama Penelitian Media Relations pada Situasi Krisis

No	Fokus Temuan	Hasil Empiris
1	Posisi Humas	Humas menjadi sumber informasi resmi satu pintu
2	Strategi Media Relations	Kecepatan, akurasi, dan keterbukaan informasi
3	Pola Hubungan Media	Hubungan jangka panjang mempermudah koordinasi
4	Praktik Lapangan	Press release, press briefing, klarifikasi langsung
5	Dampak Awal	Media memperoleh informasi valid dan terverifikasi

Sumber: Dikelolah Oleh Peneliti.

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, praktik media relations yang dilakukan selama krisis meliputi penyebaran siaran pers secara berkala, pelaksanaan press briefing di lokasi demonstrasi, pemberian klarifikasi terhadap isu yang berkembang, serta koordinasi intensif dengan jurnalis melalui saluran komunikasi formal dan informal.



PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Polda Sumatera Selatan berperan sebagai aktor strategis dalam pengelolaan krisis reputasi, bukan sekadar pelaksana teknis komunikasi. Peran strategis tersebut tercermin dari kebijakan satu pintu informasi, sentralisasi pengambilan keputusan komunikasi, serta keterlibatan langsung humas di lapangan selama peristiwa demonstrasi. Berbeda dengan penelitian Sutrisno yang menempatkan humas kepolisian terutama sebagai *Communication Technician* yang bersifat reaktif terhadap pemberitaan negatif, studi ini menunjukkan bahwa humas pada tingkat kepolisian daerah dapat menjalankan fungsi manajerial yang berorientasi pada mitigasi risiko reputasi (Sutrisno, 2019). Secara teoretis, temuan ini memperluas perspektif *Strategic Public Relations* yang menempatkan humas sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan strategis organisasi (Johansen, W., & Frandsen, 2020). Jika pada banyak studi organisasi publik humas masih diposisikan sebagai unit pendukung komunikasi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks krisis dengan tingkat sorotan publik tinggi, humas justru menjadi aktor sentral dalam pengendalian komunikasi organisasi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi teori, tetapi juga memperkaya pemahamannya dalam konteks institusi kepolisian daerah.

Analisis menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) menunjukkan bahwa strategi media relations yang diterapkan Humas Polda Sumatera Selatan selaras dengan karakteristik krisis demonstrasi yang memiliki visibilitas publik tinggi dan potensi atribusi tanggung jawab sedang hingga tinggi. Strategi *instructing information* dan *adjusting information* digunakan untuk mengurangi ketidakpastian dan mengendalikan persepsi publik. Temuan ini sejalan dengan Coombs yang menekankan pentingnya kesesuaian strategi komunikasi dengan tipe krisis, namun penelitian ini melengkapi SCCT dengan menunjukkan bahwa media relations merupakan instrumen operasional utama dalam penerapan strategi tersebut di lapangan (Coombs, 2019).

Lebih lanjut, penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan dan konsistensi pesan yang disampaikan melalui media relations berfungsi sebagai mekanisme *narrative control*. Berbeda dengan Kim dan Liu yang memaknai pengendalian narasi terutama sebagai respons terhadap framing negatif media, temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa pengendalian narasi dilakukan melalui pengaturan arus informasi, pembatasan sumber resmi, serta kehadiran humas di lokasi krisis (Kim, S., & Liu, 2017). Dengan demikian, media relations tidak hanya berfungsi sebagai saluran distribusi pesan, tetapi juga sebagai alat strategis untuk membatasi ruang spekulasi publik selama krisis berlangsung.

Temuan lain yang signifikan adalah peran hubungan jangka panjang antara humas dan jurnalis dalam mitigasi risiko reputasi. Hubungan yang telah terbangun sebelum krisis memungkinkan komunikasi yang lebih cepat dan koordinatif selama demonstrasi. Dalam kerangka *Relationship Management Theory*, temuan ini sejalan dengan Ledingham dan Bruning yang menekankan pentingnya kepercayaan dan komitmen dalam hubungan organisasi media (Ledingham, J. A., & Bruning, 2019). Namun demikian, penelitian ini juga mengakomodasi kritik terhadap relasi humas media yang terlalu dekat dan berpotensi memengaruhi independensi pemberitaan (McChesney, 2018). Dalam konteks penelitian ini, relasi yang terbangun tidak menunjukkan dominasi humas atas media, melainkan lebih pada efisiensi pertukaran informasi di tengah tuntutan kecepatan dan akurasi selama krisis.

Dari sisi kontribusi ilmiah, berbeda dengan penelitian yang hanya berfokus pada media relations sebagai aktivitas teknis komunikasi (Sutrisno, 2019) serta studi komunikasi krisis yang tidak mengkaji peran media relations secara spesifik (Coombs, 2019), penelitian ini mengintegrasikan praktik media *relations*, teori komunikasi krisis, dan manajemen risiko reputasi

dalam satu kerangka analitis. Integrasi ini menunjukkan bahwa media relations tidak semata-mata bersifat reaktif, tetapi berfungsi sebagai strategi preventif dalam pengelolaan reputasi organisasi publik.

Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada kemampuannya memposisikan media relations sebagai bagian integral dari strategi mitigasi risiko reputasi dalam konteks kepolisian daerah. Penelitian ini tidak hanya memperkaya kajian media relations dan komunikasi krisis secara konseptual, tetapi juga memberikan kontribusi empiris yang relevan bagi pengembangan praktik humas organisasi publik yang berhadapan dengan tekanan legitimasi dan sorotan media yang tinggi.

DOKUMENTASI

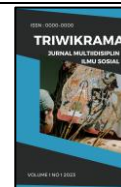


Gambar 2 wawancara langsung

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa media *Relations* Humas Kepolisian Daerah Sumatera Selatan memainkan peran strategis dalam mitigasi risiko reputasi selama masa krisis, khususnya pada peristiwa demonstrasi yang mendapat sorotan media luas. Media Relations tidak hanya dijalankan sebagai aktivitas teknis penyebaran informasi, tetapi berfungsi sebagai instrumen manajerial dalam pengendalian narasi, konsistensi pesan, dan perlindungan legitimasi institusional kepolisian di ruang publik. Sintesis temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas mitigasi risiko reputasi ditentukan oleh tiga faktor utama, yaitu pemusatan arus informasi melalui kebijakan satu pintu, kecepatan dan akurasi klarifikasi kepada media, serta kekuatan hubungan jangka panjang antara humas dan jurnalis. Kombinasi ketiga faktor tersebut memungkinkan kepolisian merespons krisis secara situasional, membatasi spekulasi media, dan menjaga keseimbangan framing pemberitaan.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat penerapan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dalam konteks organisasi publik penegak hukum dengan menempatkan media relations sebagai mekanisme operasional utama dalam strategi komunikasi krisis. Selain itu, temuan penelitian ini memperkaya kajian *Relationship Management Theory* dengan menunjukkan bahwa hubungan media berbasis kepercayaan dan komitmen berfungsi sebagai modal sosial yang krusial dalam mitigasi risiko reputasi. Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan posisi struktural humas dalam pengambilan keputusan strategis, khususnya pada situasi krisis. Institusi kepolisian dan organisasi publik lainnya perlu memandang media relations sebagai investasi reputasi jangka panjang melalui pembangunan relasi media yang berkelanjutan, kesiapan komunikasi krisis, dan konsistensi kebijakan informasi.



Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena berfokus pada satu studi kasus di tingkat kepolisian daerah dan menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji perbandingan antar institusi kepolisian atau menggunakan pendekatan kuantitatif guna mengukur secara lebih objektif dampak media relations terhadap persepsi publik dan tingkat kepercayaan masyarakat.

SARAN

Berdasarkan temuan-temuan di atas, beberapa saran strategis diajukan untuk memperkuat dan mengoptimalkan peran media relations Humas Polda Sumatera Selatan di masa mendatang. Humas perlu mengintegrasikan dan memperkuat strategi komunikasi digital dan media sosial secara lebih mendalam. Mengingat bahwa risiko reputasi di era digital dapat runtuh dengan sangat cepat, perlu ada peningkatan Monitoring Sentimen Publik secara Real-Time di berbagai platform serta pengembangan mekanisme respons cepat (Rapid Response) yang efektif untuk melawan penyebaran disinformasi secara daring.

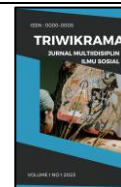
Polda Sumsel menyusun dan menyosialisasikan Pedoman Komunikasi Krisis (*Crisis Communication Protocol*) yang terperinci dan bersifat operasional. Pedoman ini harus mencakup prosedur baku, identifikasi juru bicara (*Spokesperson*) yang terlatih di setiap tingkat krisis, serta template komunikasi untuk memastikan kecepatan dan konsistensi pesan, sesuai dengan kerangka teoretis penanganan krisis.

Sangat penting untuk mempertahankan dan mengembangkan kualitas hubungan jangka panjang dengan para jurnalis. Upaya ini harus dilakukan secara proaktif melalui kegiatan non-krisis (media gathering, media visit) untuk terus memupuk empati, kepercayaan, dan komunikasi terbuka. Kualitas hubungan yang baik merupakan kunci agar informasi resmi diterima dan disebarkan tanpa prasangka, dan hal ini sejalan dengan literatur manajemen hubungan jurnalis.

Seluruh tim Humas dan personel terkait disarankan untuk mengadakan pelatihan dan simulasi krisis secara berkala (Crisis Drills). Latihan ini bertujuan untuk memastikan kesiapan operasional, menguji kecepatan respons institusi, dan memvalidasi konsistensi pesan, sehingga dapat menghindari respons yang lamban atau bersifat defensif, yang justru memperbesar dampak negatif terhadap reputasi. Dengan melakukan langkah-langkah preventif ini, Polda Sumsel dapat memastikan mitigasi risiko reputasi tetap efektif dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Avery, E. J., Lariscy, R. W., Kim, S., & Hocke, T. (2016). Public relations practitioners' role in crisis preparedness. *Public Relations Review*, 42(1), 61-68.
- Bundy, J., Pfarrer, M. D., Short, C. E., & Coombs, W. T. (2017). Crises and crisis management: Integration, interpretation, and research development. *Academy of Management Annals*, 11(1), 166-224.
- Coombs, W. T. (2019). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (5th ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.



- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2019). *Effective public relations (11th ed.)*. Pearson Education.
- Frandsen, F., & Johansen, W. (2017). *Organizational crisis communication: A multivocal approach*. Sage Publications.
- Heath, R. L., & O'Hair, H. D. (2018). *Handbook of risk and crisis communication*.
- Johansen, W., & Frandsen, F. (2020). Organizational crisis communication: A multivocal approach. *Corporate Communications: An International Journal*, 25(2), 287-302.
- Kim, S., & Liu, B. F. (2017). Are all crises opportunities? A comparison of how corporate and government organizations respond to crises. *Public Relations Review*, 43(5), 906-916.
- Kriyantono, R. (2020). *Public relations, issue & crisis management*. Prenada Media Group.
- Ledingham, J. A., & Bruning, S. D. (2019). *Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Lestari, P., & Susilo, D. (2021). Komunikasi krisis institusi publik di era digital. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(1), 1-15.
- Liu, B. F., Austin, L., & Jin, Y. (2018). How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source. *Public Relations Review*, 44(1), 28-39.
- Macnamara, J. (2018). *Evaluating public communication: Exploring new models, standards, and best practice*. Routledge.
- McChesney, R. W. (2018). *Digital disconnect: How capitalism is turning the internet against democracy*. The New Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis (4th ed.)*.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods (4th ed.)*. Sage.
- Pratama, R., & Nugroho, A. (2022). Media relations humas kepolisian dalam pembentukan citra publik. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(1), 45-58.
- Ruslan, R. (2018). *Manajemen public relations dan media komunikasi*. RajaGrafindo Persada.
- Sutrisno, E. (2019). Strategi komunikasi humas institusi publik dalam membangun kepercayaan masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(2), 135-150.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods (6th ed.)*. Publications.