

Peran Humas Dinas Perhubungan Kota Bekasi dalam Menghadapi Situasi Krisis: Studi Kasus penyampaian pendapat RBPI dan Masyarakat Terkait Pungutan Liar

Kurnia Handita¹, Fiqih Akhdiyatu Salam²

^{1,2}Universitas paramadina

kurnia.handita@students.paramadina.ac.id¹, fiqihucil24@gmail.com²

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of Public Relations of the Bekasi City Transportation Agency in dealing with crisis situations related to illegal levies, as well as to explore the responses of the community and the RBPI (Joint Volunteers for the Eradication of Illegal Levies) organization. The method used is a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. The results showed that the Public Relations of the Transportation Agency plays an important role in communicating government policies and establishing good relations with the community to reduce the negative impact of illegal levies. Public Relations also functions as a bridge between the government and the community, providing transparent and accurate information, and handling public complaints responsively. In conclusion, the role of PR in dealing with crises is a crucial aspect in building transparency and trust, which will ultimately contribute to social stability and regional development.

Keywords : *Public Relations, Transportation Agency, RBPI, Illegal Levy.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Humas Dinas Perhubungan Kota Bekasi dalam menghadapi situasi krisis terkait pungutan liar, serta untuk mengeksplorasi respons masyarakat dan organisasi RBPI (Relawan Bersama Pemberantasan Pungutan Liar). Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Dinas Perhubungan berperan penting dalam mengkomunikasikan kebijakan pemerintah dan menjalin hubungan baik dengan masyarakat untuk mengurangi dampak negatif dari pungutan liar. Humas juga berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat, memberikan informasi yang transparan dan akurat, serta menangani keluhan masyarakat secara responsif. Kesimpulannya, peran Humas dalam menghadapi krisis merupakan aspek yang krusial dalam membangun transparansi dan kepercayaan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada stabilitas sosial dan pembangunan daerah.

Kata kunci : *Humas, Dinas Perhubungan, RBPI, Pungutan Liar.*

PENDAHULUAN

Kota Bekasi, yang terletak di sebelah timur Jakarta, telah mengalami transformasi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan kota ini tidak hanya terlihat dari meningkatnya jumlah penduduk yang kini mencapai lebih dari 2,5 juta jiwa, tetapi juga dari perkembangan infrastruktur yang semakin modern dan beragam layanan publik yang tersedia. Dalam konteks ini, penting untuk memahami berbagai aspek yang mendukung perkembangan tersebut serta tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dan masyarakat.

Dengan demikian, Dinas Perhubungan Kota Bekasi memainkan peran krusial dalam menciptakan sistem transportasi yang lebih baik bagi masyarakat. Melalui upaya terus-menerus dalam pengelolaan lalu lintas, penyediaan sarana transportasi yang memadai, serta regulasi yang tepat, Dishub berkomitmen untuk menghadapi tantangan urbanisasi yang semakin kompleks di Kota Bekasi. Namun, di balik kemajuan tersebut, Kota Bekasi menghadapi sejumlah tantangan serius, terutama dalam pengelolaan transportasi dan pelayanan publik. Salah satu isu yang paling mencolok adalah adanya pungutan liar yang merugikan masyarakat dan menciptakan ketidakpercayaan terhadap pemerintah. Pungutan liar, yang sering kali terjadi di berbagai sektor, termasuk dalam bidang transportasi, telah menjadi masalah yang mengganggu stabilitas sosial dan ekonomi.

Kronologi pungutan liar yang dilakukan oleh oknum Dinas Perhubungan di Kota Bekasi menjadi sorotan publik. Humas Dinas Perhubungan telah menerima laporan sebanyak tiga kali terkait pungutan liar ini. Pertama dan kedua laporan masuk pada tanggal 10 Juni 2024, pada tanggal ini Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Bekasi Johan Budi Gunawan sekaligus pimpinan PPID atau humasnya dishub sudah memberikan peringatan kepada anggota dishub jangan sampai ada hal-hal negative yang mencoreng nama baik Instansi. Namun pada saat ketiganya di tanggal 11 Juni 2024, humas dishub sudah menerima surat perihal akan diadakannya penyampaian pendapat (unjuk rasa). Namun ternyata surat tersebut sudah rilis sejak tanggal 11 Mei 2024. Sejak surat tersebut terbit, tidak ada perubahan perilaku oknum dishub terkait pungli. Hingga pada saat 14 Juni 2024, ratusan sopir angkutan barang menggelar aksi demonstrasi di depan kantor Dinas Perhubungan Kota Bekasi yang diketuai oleh RBPI, Ika Rustanti. Aksi ini dipicu oleh banyaknya sopir yang sering diberhentikan secara tiba-tiba oleh oknum Dinas Perhubungan saat melintas di Kota Bekasi. Setelah diberhentikan, biasanya oknum berseragam Dinas Perhubungan akan mengecek surat-surat kendaraan sopir, seperti KIR dan dokumen lainnya. Selain itu, oknum Dinas Perhubungan juga kerap mencari kesalahan pengemudi yang tengah mengalami kendala mesin di tengah jalan. Setelah melakukan serangkaian pemeriksaan, pengemudi biasanya akan diminta sejumlah uang atau diancam dengan penahanan unit kendaraan dan surat-surat kendaraan. Besaran pungutan liar ini bervariasi, mulai dari Rp 20 ribu hingga mencapai Rp 4 juta. Situasi ini jelas menciptakan ketidakadilan dan ketidakpuasan di kalangan pengemudi, yang seharusnya menjalankan usaha mereka dengan sah dan tanpa tekanan.

Peran Humas Dinas Perhubungan menjadi sangat penting. Humas tidak hanya bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi, tetapi juga harus mampu mengelola opini publik dan membangun citra positif pemerintah. Salah satu langkah awal yang dapat diambil adalah penguatan hubungan dengan media. Media memiliki peran yang sangat penting dalam menyampaikan informasi kepada publik. Dengan menjalin kerjasama yang baik dengan media, Humas dapat memastikan bahwa informasi yang disampaikan akurat dan tepat waktu. Misalnya, ketika terjadi kasus pungutan liar, Humas dapat segera mengeluarkan pernyataan resmi yang menjelaskan langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah untuk menangani masalah tersebut. Dengan demikian, masyarakat akan merasa lebih tenang dan percaya bahwa pemerintah sedang berupaya untuk menyelesaikan masalah.

Penyampaian informasi yang transparan juga merupakan kunci dalam membangun kepercayaan publik. Humas Dinas Perhubungan harus berkomunikasi secara terbuka mengenai kebijakan yang diambil, serta langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencegah terjadinya pungutan liar di masa mendatang. Misalnya, pemerintah dapat meluncurkan program sosialisasi yang menjelaskan hak dan kewajiban masyarakat serta mekanisme pengaduan yang dapat dilakukan jika mereka menghadapi pungutan liar. Dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses, masyarakat akan merasa lebih diberdayakan dan memiliki saluran untuk menyampaikan keluhan mereka. Hal ini penting agar masyarakat tidak merasa terisolasi dan dapat berpartisipasi aktif dalam proses pengawasan.

Respons cepat terhadap isu-isu yang berpotensi menimbulkan konflik atau ketidakpuasan publik juga sangat penting. Dalam situasi krisis, seperti ketika ada laporan pungutan liar yang mencuat di media sosial, Humas Dinas Perhubungan harus segera merespons dengan tindakan nyata. Misalnya, mereka dapat melakukan investigasi terhadap laporan tersebut dan mengambil tindakan tegas terhadap oknum yang terlibat. Dengan menunjukkan bahwa pemerintah tidak tinggal diam dan berkomitmen untuk menegakkan hukum, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan semakin meningkat. Selain itu, tindakan tegas tersebut dapat memberikan sinyal kepada masyarakat bahwa pemerintah serius dalam menangani masalah ini dan tidak akan mentolerir praktik-praktik yang merugikan.

Dari perspektif komunikasi publik, penting bagi Humas Dinas Perhubungan untuk mengambil langkah-langkah strategis dalam menangani isu ini. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan adalah dengan menyelenggarakan forum komunikasi antara pemerintah dan pengemudi angkutan umum. Dalam forum ini, pengemudi dapat menyampaikan keluhan dan pengalaman mereka secara langsung kepada pihak Dinas Perhubungan, sehingga pemerintah dapat mendengarkan suara masyarakat dan memberikan solusi yang konkret. Selain itu, forum semacam ini juga dapat dijadikan sebagai wadah untuk sosialisasi mengenai kebijakan dan regulasi terbaru yang berkaitan dengan angkutan umum, sehingga pengemudi memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban mereka.

Pentingnya kolaborasi antara berbagai instansi pemerintah dalam menangani isu pungutan liar juga tidak dapat diabaikan. Dinas Perhubungan dapat bekerja sama dengan kepolisian dan instansi terkait lainnya untuk melakukan razia dan penegakan hukum terhadap oknum yang melakukan pungutan liar. Kolaborasi ini tidak hanya akan memberikan efek jera bagi oknum pelanggar, tetapi juga menunjukkan kepada masyarakat bahwa pemerintah serius dalam menangani masalah ini. Selain itu, kolaborasi dengan organisasi masyarakat sipil juga dapat membantu pemerintah dalam mengedukasi masyarakat mengenai hak-hak mereka dan cara melaporkan praktik pungutan liar. Dengan adanya jaringan kerjasama yang solid, diharapkan upaya penanganan pungutan liar dapat lebih efektif dan terarah.

Pengelolaan transportasi dan pelayanan publik di Kota Bekasi menghadapi tantangan serius yang perlu ditangani dengan baik. Pungutan liar menjadi salah satu isu yang merugikan masyarakat dan menciptakan ketidakpercayaan terhadap pemerintah. Dalam konteks ini, peran Humas Dinas Perhubungan sangat penting untuk membangun

citra positif pemerintah dan mengelola opini publik. Dengan menerapkan strategi komunikasi yang efektif, seperti penguatan hubungan dengan media, penyampaian informasi yang transparan, dan respons cepat terhadap isu-isu krisis, Humas dapat membantu menciptakan lingkungan yang kondusif bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, tantangan yang dihadapi Kota Bekasi dalam pengelolaan transportasi dan pelayanan publik, khususnya terkait pungutan liar, memerlukan pendekatan yang komprehensif dan kolaboratif. Dengan memahami dinamika yang ada, diharapkan pemerintah dapat merumuskan kebijakan yang lebih baik dan efektif. Dalam jangka panjang, upaya ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap pembangunan sosial dan ekonomi di Kota Bekasi.

TINJAUAN LITERATUR

Penelitian ini menggunakan Teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT).. Situational Crisis Communication Theory (SCCT) adalah teori yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs dan Sherry Holladay untuk memberikan panduan tentang bagaimana organisasi harus merespons krisis. Teori ini berfokus pada pemahaman bagaimana publik menginterpretasikan krisis dan atribusi tanggung jawab yang diberikan kepada organisasi yang terlibat. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai SCCT. Situational Crisis Communication Theory (SCCT) menekankan pentingnya strategi yang tepat dalam merespons krisis untuk melindungi reputasi organisasi dan meminimalkan dampak negatif terhadap publik. Dinas Perhubungan Kota Bekasi menghadapi krisis terkait pungutan liar, yang dapat mencoreng citra institusi. Dalam konteks ini, Humas berperan sebagai pengelola krisis yang harus merespons secara cepat dan tepat melalui langkah-langkah seperti:

- Identifikasi Krisis: Mengenali sumber krisis (dalam hal ini isu pungutan liar).
- Respons Krisis: Mengambil tindakan melalui komunikasi yang akurat, terbuka, dan strategis.
- Pemulihan Citra: Memulihkan reputasi institusi melalui tindakan yang dapat menenangkan publik dan memperbaiki kepercayaan masyarakat.

Dengan menggunakan teori SCCT, Konsep yang mendukung mencakup pengenalan isu, strategi komunikasi, dan evaluasi respons.

METODE PENELITIAN

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis, yaitu paradigma yang hampir merupakan antitesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan. Paradigma ini memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap socially meaningful action melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap pelaku sosial yang bersangkutan menciptakan dan memelihara atau mengelola dunia sosial mereka. Dengan begitu, paradigma konstruktivis dalam penelitian ini digunakan untuk menggali bagaimana pemahaman dan persepsi masyarakat terbentuk seputar isu pungutan liar dan peran Humas dalam membangun komunikasi dua arah. Ini bisa memberikan wawasan tentang bagaimana informasi diproses dan dipahami oleh publik.

Pendekatan Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dimana penelitian ini lebih menekankan kepada pengembangan teori yang ada dengan penelitian lapangan yang menghasilkan data-data yang bersifat deskriptif. Beberapa tokoh memiliki definisi-definisi tertentu tentang penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filosofis untuk menggali kondisi ilmiah (eksperimen), dimana peneliti menjadi alat dan fokus pada pengumpulan data dan metode analisis kualitatif (Sugiyono, 2018). Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan fenomena atau objek yang diteliti melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi individu atau kelompok dalam masyarakat. Dalam metode ini peneliti merupakan instrumen utama dan sampel diperoleh dari sumber data. Metode kualitatif digunakan untuk memperoleh data semantik yang terperinci termasuk maknanya. Oleh karena itu, penelitian kualitatif berfokus pada makna daripada generalisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menggambarkan gejala yang terjadi di tempat tertentu.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Studi Kasus. Menggunakan metode pendekatan Studi Kasus karena Studi kasus membuat peneliti untuk mengeksplorasi situasi spesifik dalam konteks yang lebih mendalam, Dengan studi kasus, peneliti dapat melihat bagaimana Humas berkomunikasi, mendengarkan, dan merespons keluhan masyarakat secara langsung, Metode studi kasus dapat membantu menjembatani teori komunikasi krisis dengan praktik di lapangan, sehingga memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Humas dan Komunikasi.

Agar mendapatkan data yang valid, maka subjek penelitian ini adalah Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Bekasi Johan Budi Gunawan sekaligus pimpinan PPID atau Humasnya Dishub. Objek penelitian adalah aspek-aspek yang diteliti dari subjek penelitian. Dalam hal ini, objek penelitiannya adalah peran Humas Dinas Perhubungan Kota Bekasi dalam mengatasi krisis terkait pungutan liar dan langkah yang dilakukan untuk memperbaiki citra pemerintahan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Observasi dilakukan di kantor Dinas Perhubungan Kota Bekasi, di mana peneliti langsung interaksi dengan Humas Dishub. Wawancara dilakukan dengan informan untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang peran Humas dalam menghadapi krisis terkait pungutan liar. Sementara itu, analisis dokumen digunakan untuk memperoleh informasi tambahan mengenai kronologi dan penanganan krisis terkait isu pungutan liar di Dishub Kota Bekasi. Seluruh kegiatan pengumpulan data dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024 di kantor Dinas Perhubungan Kota Bekasi. Data-data yang terkumpul kemudian akan dianalisis secara mendalam dan tematis untuk menemukan peran humas dalam menangani krisis terkait pungutan liar di Dinas Perhubungan Kota Bekasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan teori SCCT yang digunakan oleh peneliti ada beberapa tahapan penanganan krisis yang dilakukan oleh Humas Dishub Kota Bekasi Johan Budi Gunawan pertama yaitu

Identifikasi Krisis

Identifikasi krisis merupakan langkah awal yang penting dalam manajemen krisis dan merupakan bagian integral dari Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs. Proses ini melibatkan pengenalan dan penilaian situasi krisis untuk menentukan bagaimana organisasi harus merespons. Pada tahap ini merupakan tahap mengenali sumber krisis asalnya dari mana (dalam hal ini isu pungutan liar). Humas Dishub Kota Bekasi pertama kali mengetahui adanya isu pungutan liar yang melibatkan petugas ini dari banyaknya laporan yang masuk dari sosmed Dishub Kota Bekasi.

Dari penjelasan beliau bahwa ini bukan kali pertamanya memberantas kasus pungli. Pertama pada saat tanggal 10 Juni yaitu tepatnya 4 hari sebelum menjabat sebagai Sekertaris Dinas laporan-laporan negatif itu sudah muncul. Lalu pada tanggal 11 nya Humas Dishub Kota Bekasi mengingatkan kembali bahwa jangan ada lagi hal-hal negatif masuk ke sosmed Dishub. Hingga pada ketiga kalinya beliau datang pada tanggal 13 Juni hal itu masih belum berubah. Sampai akhirnya beliau menerima surat bahwa akan didadakannya unjuk rasa. Ternyata surat tersebut sudah turun sejak 13 Mei bulan sebelumnya namun belum ada perubahan juga terkait perilaku pungli. Pada tanggal 13 malam lah Humas Dishub Kota Bekasi menemui ketua RBPI untuk menyampaikan maksudnya akan memberantas pungli tersebut.

Ini sudah ketiga kalinya beliau memberantas kasus pungli. Pertama pada saat beliau menjabat sebagai Kabid Lalin selama 2 bulan, kedua pada saat beliau pindah ke Dinas Sosial, lalu ini adalah ketiga kalinya. Berdasarkan wawancara pada malam itu juga beliau menyampaikan kepada ketua RBPI bahwa boleh unjuk rasa namun jangan terlalu banyak massa sebagai berikut :

“ Nah pada saat malam saya ketemu saya minta tolonglah saya pejabat baru saya akan berusaha benahin hal seperti ini cuman saya minta tolong pada saat aksi unjuk rasa pertama jangan bawa tronton. Kedua tolong jangan terlalu banyak. Yang penting bukan masalah tronton atau banyak, satu orangpun dia berkeluh kesah kepada saya secara pribadi akan saya tindaklanjuti.”

Berdasarkan hasil kedua wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Humas Dishub Kota Bekasi dalam mengidentifikasi krisis detail dan runtut dimulai dari akar permasalahannya / penyebabnya. Dari hasil identifikasi tersebut didapati bahwa betul ada oknum – oknum yang melakukan aksi pungutan liar tersebut.

Respon Krisis

Langkah selanjutnya yaitu merespon krisis yang muncul. Tahapan ini merupakan tahapan dimana Humas Dishub Kota Bekasi merespon adanya isu terkait pungutan liar. Proses ini melibatkan pengenalan dan penilaian situasi krisis untuk menentukan bagaimana organisasi harus merespons. Dari hasil wawancara yang didapatkan berikut cara Humas Kota Bekasi merespon krisis yang muncul :

Langkah pertama yang dilakukan oleh Humas Dishub Kota Bekasi yaitu mengumpulkan orang-orang yang diduga melakukan aksi pungutan liar. Sejumlah 70 orang tersebut menurut masyarakat adakah yang berjaket oren. Pada saat dikumpulkan beliau

hanya terheran heran dan tidak habis pikir dengan kelakuan para oknum-oknum dishub tersebut. Menurutnya ini penyakit yang susah dihilangkan . Kedua beliau menyampaikan bahwa sebentar lagi akan dilaksanakan P3K. Apabila pada saat itu ketahuan sekali lagi hal itu terjadi maka akan dipecat. Dikarenakan pada saat beliau menjabat sebagai Kabid Lalin selama 2 bulan sudah kejadian ada 3 orang yang dipindahkan dari tugas lapangan menjadi jaga kantor.

Selain itu Humas Dishub Kota Bekasi juga mempersuasi orang-orang tersebut apabila berada di posisi para sopir truk supaya ikut merasakan bagaimana perasaan para korban pungli. Seperti hasil wawancara berikut :

"Kemudian saya katakan kalau yang bawa truk adalah kakak kalian, adik atau orangtua kalian pergi ke kota dimintain uang segitu, dimintain uang 1juta, 2 juta apa yang kalian rasakan? Karena itu jadi bukan tanggungjawab perusahaan tapi pribadi. Saya terus terang nggak bisa marah tapi saya nggak habis pikir kalian itu otaknya dimana, perasaan kalian dimana. Setelah mereka selesai mereka nggak nyangka saya membubarkan mereka."

Nah dari hasil wawancara dengan Humas Dishub Kota Bekasi didapati bahwa Humas Dishub Kota Bekasi merespon krisis ini dengan tegas dan berwibawa . Caranya dengan membuat para oknum seolah-olah merasakan seperti para sopir yang dihadang dan dimintai pungli. Disini Humas Dishub Kota Bekasi tidak hanya membubarkan tim nya namun merubah nama tim / membuat nama tim baru.

Pemulihan Citra

Pemulihan citra berfokus pada bagaimana organisasi dapat merespon krisis untuk melindungi reputasi mereka. Respon organisasi ini disesuaikan dengan tingkat krisisnya. Humas Dishub kota Bekasi merubah tim lalin yang semula bernama Tim Tindak menjadi TRC (Tim Reaksi Cepat). Alasan beliau mengganti nama ini karena kalau Tim Tindak mereka akan menindak kalau TRC tugasnya menangani kemacetan. Apabila ada kemacetan orang-orang yang jaket biru akan dibantu oleh jaket oren. Selain itu Humas Dishub Kota Bekasi juga mengubah SOP kerja tim lapangan sehingga tidak ada lagi hubungannya dengan para sopir melainkan hanya mengatur dan mengatasi lalu lintas serta kemacetan. Dengan hal ini Humas Dishub Kota Bekasi membentuk Tim Reaksi Cepat untuk menghadapi permasalahan yang terjadi dan juga merupakan langkah pemulihan citra.

Kedua Dishub Kota Bekasi membuat web untuk pengaduan. Web pengaduan ini dapat mendeteksi dimana posisi para tim. Sehingga jika terjadi sesuatu akan terdeteksi secara otomatis sehingga dapat diselidiki. Beliau sudah mensosialisasikan web tersebut dengan ditempel di pos-pos setelah kejadian bulan Juni itu. Evaluasi rutin juga dilakukan oleh beliau untuk memantau dan memastikan hal-hal negatif tidak terulang lagi.

Ketiga yang dilakukan oleh Humas Dishub Kota Bekasi yaitu berkoordinasi dengan pihak kepolisian. Kalau sampai mereka masih mengulangi hal sama tim intel dipersilahkan untuk menangkap mereka . Dengan adanya hal seperti itu akan menimbulkan efek jera bagi para pelaku. Sementara untuk di Sosmed laporan-laporan negatif sudah tidak muncul kembali karena sudah diberantas secara tuntas oleh Humas Dishub Kota Bekasi.

Langkah-langkah menangani krisis tersebut terbukti berhasil dilakukan. Dikarenakan selain nasehat Humas Dishub Kota Bekasi juga menindaktegas kejadian

tersebut. Bahkan sampai ada Komandan di Dishub Kota Bekasi yang dimutasikan. Perubahan posisi yang dirasakan setelah kejadian itu selama 6 bulan kedepan sudah tidak ada lagi kejadian pungutan liar ini bahkan tidak ada lagi laporan masyarakat melalui media sosial. Hal inilah yang memulihkan kepercayaan masyarakat bahwa Dishub Kota Bekasi semakin membaik dengan dibuktikannya tidak ada lagi kasus-kasus pungutan liar seperti ini di Kota Bekasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran Humas Dinas Perhubungan Kota Bekasi sangat penting dalam menghadapi isu krisis, khususnya terkait dengan pungutan liar. Dalam konteks ini, Humas berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, yang esensial untuk membangun kepercayaan dan transparansi. Komunikasi yang efektif tidak hanya sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga menciptakan dialog yang konstruktif antara kedua belah pihak. Ketika masyarakat merasa terlibat dan didengar, mereka cenderung lebih percaya kepada pemerintah dan lebih kooperatif dalam mendukung kebijakan yang diambil.

Penelitian ini menemukan bahwa Humas telah menerapkan berbagai strategi komunikasi yang beragam untuk menghadapi isu-isu yang berkembang, termasuk pemanfaatan media sosial. Media sosial, seperti Twitter, Facebook, dan Instagram, telah menjadi alat yang sangat efektif untuk menyampaikan informasi secara cepat dan langsung kepada masyarakat. Contohnya, ketika terjadi laporan mengenai pungutan liar di lapangan, Humas menggunakan platform-platform ini untuk memberikan klarifikasi dan mendengarkan keluhan masyarakat. Dengan cara ini, mereka tidak hanya menginformasikan, tetapi juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk berinteraksi dan menyampaikan pendapat mereka. Hal ini menunjukkan bahwa Humas tidak hanya berperan sebagai penyampai pesan, tetapi juga sebagai fasilitator komunikasi yang aktif.

Keberhasilan komunikasi dalam situasi krisis bergantung pada kemampuan Humas untuk merespons secara cepat dan efektif terhadap kekhawatiran publik. Respons yang cepat tidak hanya mencakup kecepatan dalam menyampaikan informasi, tetapi juga kecepatan dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan masyarakat. Dalam hal ini, Humas perlu memastikan bahwa mereka memiliki tim yang siap siaga untuk menangani situasi darurat. Selain itu, penggunaan teknologi informasi yang canggih, seperti aplikasi pesan instan dan sistem manajemen krisis, dapat membantu Humas dalam mengelola komunikasi dengan lebih efisien. Misalnya, dengan adanya aplikasi yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan pungutan liar secara langsung kepada Humas, maka informasi dapat diterima dan ditangani dengan lebih cepat.

Di samping itu, penting juga untuk membangun kemitraan dengan media lokal. Media memiliki peran yang signifikan dalam menyebarkan informasi kepada publik. Dengan menjalin hubungan yang baik dengan media, Humas dapat memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat adalah akurat dan tepat waktu. Misalnya, dalam situasi krisis, Humas bisa mengadakan konferensi pers yang dihadiri oleh wartawan untuk memberikan update terkini mengenai langkah-langkah yang diambil dalam menangani

masalah pungutan liar. Melalui media, pesan yang disampaikan dapat menjangkau audiens yang lebih luas, sehingga dampaknya lebih besar.

Selain itu, Humas juga perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap strategi komunikasi yang telah diterapkan. Evaluasi ini penting untuk mengetahui apa yang berhasil dan apa yang perlu diperbaiki. Dengan melakukan survei atau meminta umpan balik dari masyarakat, Humas dapat memahami perspektif publik dan menyesuaikan pendekatan mereka sesuai kebutuhan. Misalnya, jika masyarakat merasa bahwa media sosial bukanlah saluran yang efektif untuk mendapatkan informasi, maka Humas dapat mempertimbangkan untuk menggunakan metode lain, seperti pengumuman melalui radio lokal atau penyebaran pamflet.

Dalam menghadapi isu krisis, penting untuk tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah yang ada, tetapi juga mempersiapkan diri untuk menghadapi kemungkinan krisis di masa depan. Humas perlu mengembangkan rencana komunikasi krisis yang komprehensif, yang mencakup berbagai skenario dan langkah-langkah yang harus diambil. Dengan cara ini, ketika krisis terjadi, Humas sudah memiliki panduan yang jelas untuk merespons dan mengelola komunikasi dengan baik. Rencana ini juga harus melibatkan pelatihan bagi seluruh anggota tim Humas agar mereka siap menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi.

Kesimpulannya, peran Humas Dinas Perhubungan Kota Bekasi dalam menghadapi isu krisis, khususnya terkait dengan pungutan liar, sangat krusial. Melalui strategi komunikasi yang efektif, penggunaan media sosial, dan kolaborasi dengan media lokal, Humas dapat membangun kepercayaan dan transparansi dengan masyarakat. Meskipun ada tantangan dalam hal konsistensi dan akurasi pesan, dengan pengelolaan informasi yang baik dan respons yang cepat terhadap kekhawatiran publik, Humas dapat meningkatkan citra pemerintah dan menciptakan komunikasi yang lebih baik. Evaluasi dan perencanaan yang matang juga sangat penting untuk mempersiapkan diri menghadapi kemungkinan krisis di masa depan. Dengan demikian, Humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pendorong perubahan positif dalam masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- FACHRI, A. K. (2011). *Peran Humas Dalam Memulihkan Image Pemerintah Daerah (Studi Kasus Strategi Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Sragen Dalam Menangani Krisis Dugaan Ijasah Palsu Bupati Sragen)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Prasetyo, P. R., & Nofandrilla, N. (2014). *Peran Humas Pemkab Boyolali Dalam Mengatasi Krisis Komunikasi (Studi Kasus Humas Pemkab Boyolali dalam Mengatasi Krisis Komunikasi Antara Pemkab Boyolali dengan Masyarakat tentang Limbah IPAL di Dukuh Jajaran Desa Karangduren Kec. Sawit Kab. Boyolali)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Fauziah, F. (2015). *Peran Hubungan Masyarakat (HUMAS) Forum Betawi Rempug (FBR) Dalam Mengatasi Krisis Organisasi*.
- Marito, M. T. S. (2023). *Optimalisasi Peran Humas POLRI dalam Menangani Krisis POLRI pada Kasus Ferdy Sambo* (Doctoral dissertation, Universitas Kristen Indonesia).

- Husaini, H. (2024). PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK TERHADAP PEMERINTAH. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 1(2), 112-122.
- Choerunnisa, S., & Nugraha, A. R. (2020). Strategi Manajemen Krisis Humas PIn Uid Jabar Dalam Menangani Blackout Jaringan Jawa Bagian Tengah. *Communiverse: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 137-150.
- Peran Humas Dalam Memulihkan Image Pemerintah Daerah (Studi Kasus Strategi Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Sragen Dalam Menangani Krisis Dugaan Ijasah Palsu Bupati Sragen).