

MANAJEMEN ISU DI INSTANSI PEMERINTAH DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA ORGANISASI

(Survei Deskriptif : Terkait Aksi Demo Front Pemuda Anti Korupsi (FPAK) Pada Tanggal 10 September 2015 di PDAM Tirta Bhagasasi Mengenai Isu Korupsi Dana Penyertaan Modal dalam Program Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) yang dimuat Suara Bekasi *Online*)

PUTRI REZA UMAMI
Kinkin Yuliaty Subarsa Putri

ABSTRACT

Management Issues in public relations has become an important part in government agencies in both the internal and external relations, if public relations help in facing a growing issue in a public relations liaison. General Directorate of PDAM Tirta Bhagasasi implementing issues management in maintaining the image of the demonstrations and reports which demands transparency capital funds for MBR program. But this concept is not optimal due to the lack of issue management system at PDAM Tirta Bhagasasi in anticipation of a growing issue in the community. This study with several theories: public relations, issues management, public relations concept, Issue and crisis management. With variable issues management. This variable has five dimensions and sixteen indicators. Research approach in quantitative, descriptive methods. Management issues by companies to identify, analyze and manage the various issues that come to the surface before the issue is widespread among the public. Parties should be able to do public relations strategic planning to make the corporation is able to analyze the issues, formulate policies, take action and decisions quickly. General Directorate of Legal Affairs and Public Relations principally PDAM Tirta Bhagasasi should be able to coordinate all forms of communication when issues develop. Provide information to the public by a written statement or a press conference. Issues management is also a medium for public relations to participate in management decisions. Public relations have an important role in the effective management of issues, especially in the strategic planning function and its relationship with the surrounding environment of the organization.

Keywords: issues management, crisis management, maintaining the image

ABSTRAK

Manajemen Isu *dalam public relations* sudah menjadi bagian terpenting dalam instansi pemerintah baik dalam hubungan internal maupun eksternal, tidak dapat dipungkiri *publicrelations* membantu dalam menghadapi suatu isu yang berkembang dikarenakan seorang *public relations* menjadi penghubung dengan publik. Direktorat Umum PDAM Tirta Bhagasasi menerapkan manajemen isu dalam mempertahankan

citra organisasi mengenai aksi demo dan pemberitaan yang menuntut adanya transparansi dana penyertaan modal untuk program Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Penelitian ini menggunakan beberapa teori: *public relations*, manajemen isu, menggunakan konsep *public relations*, *Issue and crisis management*. Dengan variabel manajemen isu. Variabel ini memiliki lima dimensi dan enam belas indikator. Pendekatan penelitian yang digunakan kuantitatif, metode deskriptif. Manajemen isu digunakan oleh perusahaan untuk mengidentifikasi, menganalisis dan mengelola berbagai isu yang muncul ke permukaan sebelum isu meluas dikalangan masyarakat. Pihak *public relations* harus bisa melakukan perencanaan strategis membuat korporasi mampu menganalisis isu, merumuskan kebijakan, mengambil tindakan dan keputusan secara cepat. Direktorat Umum terutama bidang Hukum dan Humas PDAM Tirta Bhagasasi harus dapat mengkoordinasi semua bentuk komunikasi ketika isu berkembang. Memberikan informasi kepada publik dengan pernyataan tertulis atau jumpa pers. *Public relations* memiliki peranan penting dalam mengefektifkan manajemen isu terutama dalam fungsi perencanaan strategi maupun hubungannya dengan lingkungan sekitar organisasi.

Kata Kunci: manajemen isu, manajemen krisis, citra organisasi

Pendahuluan

PDAM Tirta Bhagasasi adalah perusahaan daerah yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Bekasi Nomor 2 Tahun 1992 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum. Selain itu terdapat peraturan perundang-undangan Nomor 2 Tahun 2007 pasal 1 Tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum, mengenai Perusahaan Daerah Air Minum yang selanjutnya disingkat (PDAM) adalah milik Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dibidang pelayanan air minum. (<http://www.permendagri-nomor-2-tahun-2007>, diakses pada 9 Oktober 2015, Pukul: 22.27 WIB).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Kota Bekasi yang bertempat di JL. K.H. Noer Ali Kav I (Perumahan Mas Naga) Kelurahan Jaka Sampurna Kecamatan Bekasi Barat Kota Bekasi. Perusahaan Daerah Air Minum yang merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) bergerak dalam penyediaan air minum bagi masyarakat yang dalam operasionalnya melekat dua fungsi, yaitu sebagai unsur pelayanan masyarakat dan sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

(<http://tirtabhagasasi.co.id/sejarah-tirta-bhagasasi>, diakses pada 30 September 2015, Pukul: 12.57 WIB).

Dana Penyertaan Modal digunakan untuk program Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) program ini bertujuan untuk meningkatkan cakupan pelayanan air minum perpipaan yang diprioritaskan bagi masyarakat berpenghasilan rendah dalam rangka meningkatkan derajat kualitas kesehatan masyarakat. Pemerintah Daerah penerima hibah wajib mengalokasikan dana penyertaan modal dalam APBD kepada PDAM untuk pembangunan sistem penyediaan air minum perpipaan (Sambungan Langganan), yang meliputi perencanaan, pembangunan dan pengawasan sampai penerima manfaat memperoleh pelayanan air minum dengan melaksanakan pemasangan sambungan baru yang diprioritaskan bagi masyarakat berpenghasilan rendah. (Pedoman Pengelolaan Program Hibah Air minum- Penyertaan Modal Pemerintah Daerah kepada PDAM)

Berkaitan dengan tujuan dari adanya dana penyertaan modal yang digunakan untuk program MBR dalam Sambungan Langganan (SL) untuk warga tersebut terdapat isu yang berkembang dimasyarakat mengenai adanya ketidaksesuaian antara tujuan penyertaan modal dengan kinerja di lapangan. Sehingga timbul isu yang cenderung negatif dan akan menyebabkan krisis dan krisis berpotensi mengancam reputasi perusahaan. Hal ini terjadi di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bhagasasi sebagai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sudah selayaknya memberikan pelayanan serta memberikan kontribusi bagi pemerintahan dan pembangunan Kota Bekasi.

Isu semakin berkembang dalam pemberitaan di *Suara Bekasi Online*, mengenai PDAM Tirta Bhagasasi menjadi ladangnya para koruptor. Dimana *Suara Bekasi Online* merupakan mitra kerja dari PDAM Tirta Bhagasasi, sehingga terjadi kesenjangan ketika media *partner* memberitakan isu negatif dari perusahaan yang telah menjalin kerjasama dengan baik. (Pedoman Pengelolaan Program Hibah Air minum- Penyertaan Modal Pemerintah Daerah kepada PDAM)

Dalam pemberitaan tersebut peneliti melakukan observasi berdasarkan aksi demo pada tanggal 10 September 2015 yang telah dilakukan oleh Front Pemuda Anti Korupsi (FPAK) di PDAM Tirta Bhagasasi Kota Bekasi. Para pendemo menuding PDAM Tirta Bhagasasi selama ini menjadi ladang korupsi para pejabat, baik pejabat PDAM Tirta Bhagasasi, pejabat eksekutif dan legislatif Bekasi. Alasan para pendemo menyatakan tudingan itu karena sebegitu banyak dana atau uang rakyat Kota dan Kabupaten Bekasi dikucurkan ke kas PDAM Tirta Bhagasasi setiap tahunnya sebagai dana penyertaan modal.

(<http://www.bekasi.suarajabar-kotabekasi.com/2015/09/10/fpak-pdam-tirta-bhagasasi-selama-ini-menjadi-ladang-nya-para-koruptor>, diakses pada tanggal 11 September 2015 Pukul 11.50 WIB)

Adanya aksi demo di atas akan menimbulkan isu di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi perlu mendapat perhatian khusus, yaitu pengelolaan keuangan perusahaan yang diduga tidak sesuai serta berkaitan dengan perbaikan untuk melayani kebutuhan air bersih warga Bekasi.

Kajian Pustaka

Manajemen isu adalah masalah yang belum terselesaikan yang siap untuk diambil keputusan. Artinya manajemen isu dilakukan untuk mengambil keputusan berupa strategi aksi yang efektif untuk menjawab masalah tersebut, yang bukan hanya menghadirkan organisasi dari dampak negatif (kerusakan ekonomi dan reputasi) akibat masalah itu, tetapi *meaningful participation* juga bermakna menjadikan isu itu sebagai sarana mewujudkan kebijakan publik yang positif pada tujuan organisasi, termasuk tujuan tanggung jawab sosial. (Nova, 2011:248-250)

Public relations, issues and crisis management merupakan bagian dari aktivitas *public relations* dalam menjalin komunikasi dua arah dan menjaga kepentingan publik. Mengingat dampak suatu perusahaan atau instansi pemerintah terhadap masyarakat dirasakan pada berbagai lapisan, mereka yang merencanakan dan melaksanakan *public relations* menghadapi tugas yang rumit. Bahkan perusahaan yang relatif berskala kecil

pun membutuhkan program *public relations* yang menunjukkan pelaksanaan tugas yang dilakukan dengan cara sosial penuh tanggung jawab. (Kriyantono, 2015: 150-151)

Dalam penelitian ini yang menjadi konsep adalah *public relations, issue and crisis Management* dan variabel penelitian adalah Manajemen isu. Dalam variabel tersebut, terdapat lima dimensi yaitu Isu: *Expectation GAP and Outside In Thinking*, Isu = Masalah dan Dampak, Rumor = *No Fact*, Akibat Interaksi dengan lingkungan, Jenis-Jenis (Kategori) Isu, Tahapan Perkembangan isu. Setiap dimensi memiliki turunan yang disebut indikator. Indikator berjumlah enam belas dalam penelitian.

Metodologi Penelitian

Pendekatan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif agar memungkinkan orang untuk memprediksi, menjelaskan, dan memahami beberapa fenomena dengan lebih baik. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian ini menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antar variabel. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dimensi waktu penelitian *cross sectional*. Peneliti melakukan penelitian dimulai pada bulan Oktober 2015 sampai bulan November 2015. Penelitian ini dilakukan di Direktorat Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi pada pegawai yang mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang umum, administrasi dan keuangan, hukum dan humas, sumber daya manusia dan teknologi informasi. Sampel dalam penelitian ini merupakan seluruh pegawai tetap dari Direktorat Umum PDAM Tirta Bhagasasi tahun 2015 dengan responden sebanyak 70 orang. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sensus karena peneliti mengambil seluruh populasi, yaitu pegawai tetap Direktorat Umum yang berjumlah 70 pegawai dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan validitas untuk mengukur antara kesesuaian hasil dengan keadaan sebenarnya saat melakukan penelitian. Dari hasil analisis yang diperoleh nilai KMO sebesar 0,690 melebihi 0,5. Disamping itu dari

Barlett's Test of Sphericity menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,050$ bahwa instrumen ini telah memenuhi syarat valid. Peneliti melihat bahwa reliabilitas pada penelitian ini dibuat 48 pernyataan yang diajukan oleh peneliti kepada 70 responden mempunyai nilai *Cronbach's alpha* = 0,965. Berarti hasil tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini dikatakan reliabel dan sangat tinggi. teknik yang termasuk kategori statistik deskriptif yang sering digunakan antara lain: Tabel (distribusi) Frekuensi, Tendensasi Sentral, dan Standar Deviasi. Statistik deskriptif yang digunakan oleh peneliti adalah Tendensi Sentral *mean*.

Hasil Penelitian

Manajemen isu diterapkan tidak hanya setelah terjadi suatu respon dari publik tetapi seharusnya mengantisipasi terhadap pengaruh isu yang sedang berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen isu di Instansi Pemerintah dalam mempertahankan citra terkait Aksi Demo Front Pemuda Anti Korupsi (FPAK) Pada Tanggal 10 September 2015 di PDAM Tirta Bhagasasi Mengenai Isu Korupsi Dana Penyertaan Modal dalam Program Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) yang di muat Suara Bekasi *Online*. Berkaitan dengan tujuan dari adanya dana penyertaan modal yang digunakan untuk program MBR dalam Sambungan Langganan (SL) untuk warga tersebut terdapat isu yang berkembang dimasyarakat mengenai adanya ketidaksesuaian antara tujuan penyertaan modal dengan kinerja di lapangan. Sehingga timbul isu yang cenderung negatif dan akan menyebabkan krisis dan krisis berpotensi mengancam reputasi perusahaan. Hal ini terjadi di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bhagasasi sebagai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sudah selayaknya memberikan pelayanan serta memberikan kontribusi bagi pemerintahan dan pembangunan Kota Bekasi.

Data dari *Media Online* serta wawancara dengan salah satu pendiri dari FPAK dan wawancara dengan warga, wawancara dengan pihak Humas dan Pemasaran dan Promosi PDAM Tirta Bhagasasi dapat peneliti gambarkan bahwa terdapat isu negatif yang berkembang di PDAM Tirta Bhagasasi. Salah satu indikator mengenai isu

mempengaruhi persepsi, terdapat individu atau kelompok mengekspresikan diri pada isu dan memberikan opini dan serta tahap publik sudah mulai mengorganisasikan diri dan membentuk jaringan. Masyarakat semakin sadar mengenai korupsi penggunaan dana penyertaan modal untuk program MBR serta pelayanan yang tidak optimal. Pihak PDAM Tirta Bhagasasi pun sampai saat ini belum memberikan tanggapan atau klarifikasi atas aksi demo tersebut. Aksi demo merupakan bagian dari demokrasi dimana masyarakat bebas menyampaikan pendapatnya, aksi ini dimaksudkan untuk mengingatkan kinerja suatu perusahaan atau organisasi.

Salah satu aksi demo FPAK dengan jumlah pendemo sebanyak 34 orang yang terjadi di PDAM Tirta Bhagasasi pada tanggal 10 September merupakan aksi yang dilakukan untuk mengingatkan bahwa kinerja serta pengelolaan dana penyertaan modal yang didapatkan pihak PDAM Tirta Bhagasasi tidak transparan dan tidak tepat sasaran. Dalam orasinya para pendemo menuding PDAM Tirta Bhagasasi selama ini melakukan korupsi terhadap banyak dana dari Kota dan kabupaten Bekasi yang dikucurkan ke kas PDAM Tirta Bhagasasi setiap tahunnya sebagai dana penyertaan modal tidak berdampak signifikan terhadap kinerja PDAM Tirta Bhagasasi atau memberikan keuntungan kepada kas pemerintah daerah Bekasi. Gerakan moral anti korupsi oleh para mahasiswa dan para pemuda Kota Bekasi yang tergabung dalam FPAK (Front Pemuda Anti Korupsi) yang digagas dan dideklarasikan oleh para mahasiswa STIE Adhy Niaga Bekasi Barat. Tuntutan aksi demo para aktivis FPAK kepada aparat penegak hukum selama ini adalah agar penegak hukum segera mengusut, menangkap, memenjarakan dan menghukum matai para koruptor Kota Bekasi tanpa tebang pilih.

Hal ini yang harus diantisipasi oleh *public relations* agar tidak menjadi isu yang berkembang dimasyarakat, karena proses yang terjadi adalah kinerja jajaran PDAM Tirta Bhagasasi dan pengelolaan keuangan perusahaan yang diduga tidak profesional serta pelayanan penyediaan air bersih yang belum optimal, terkait dengan peningkatan sarana dan prasarana masyarakat Kota Bekasi dan Kabupaten Bekasi.

Penelitian ini dilandasi oleh konsep *public relations, issue and crisis management* dengan variabel manajemen isu. Manajemen isu merupakan alat yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola berbagai isu yang muncul ke permukaan sebelum isu tersebut meluas dikalangan masyarakat. Pengendalian dan pengelolaan isu serta krisis menjadi sebuah bidang khusus yang harus ditangani *public relations*. Pada saat isu beredar reputasi perusahaan berada dalam taruhan. Manajemen isu membantu perusahaan untuk berkompetisi dan menyesuaikan diri terhadap perusahaan, situasi atau peristiwa yang terjadi. Hal ini akan memungkinkan jika perusahaan menerapkan kebijakan manajemen terbuka. Kebijakan ini akan membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dinamika lingkungan dan harapan publik atas perusahaan. Manajemen isu berupaya meminimalisasi isu yang berkembang dengan sistem peringatan dini bagi ancaman potensial. Kegiatan ini meliputi pemindahan lingkungan untuk mendapatkan informasi bagi pembuatan keputusan organisasi dan menentukan respon organisasi. Selain itu sebagai respon yang lebih sistematis dan efektif dengan bertindak sebagai kekuatan koordinasi dan integrasi dalam organisasi. Ketika isu sudah teridentifikasi dan konsekuensi terhadap organisasi dinilai, manajemen bertindak sebagai pembersih sejumlah fungsi potensial seperti saran, edukasi, informasi, penyelesaian masalah dan merespon media.

Manajemen isu diterapkan tidak hanya setelah terjadi suatu respon dari publik tetapi seharusnya mengantisipasi terhadap pengaruh isu yang sedang berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen isu di Instansi Pemerintah dalam mempertahankan citra terkait Aksi Demo Front Pemuda Anti Korupsi (FPAK) Pada Tanggal 10 September 2015 di PDAM Tirta Bhagasasi Mengenai Isu Korupsi Dana Penyertaan Modal dalam Program Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) yang di muat Suara Bekasi *Online*. Berdasarkan hasil penelitian, terbukti bahwa Direktorat Umum PDAM Tirta Bhagasasi Kota Bekasi belum optimal dalam penggunaan teori manajemen isu dalam mempertahankan citra perusahaan. Manajemen Isu yang sesuai dimensi yaitu, *expectation GAP and outside in thinking*, isu =

masalah dan dampak, rumor = *no fact*, akibat interaksi dengan lingkungan, jenis-jenis kategori isu, tahap perkembangan isu.

Dari penelitian yang dilakukan peneliti muncul dimensi dengan *mean* tertinggi yaitu jenis-jenis (kategori) isu artinya Direktorat Umum PDAM Tirta Bhagasasi Kota Bekasi mengetahui jenis-jenis isu ini akan mengantisipasi peristiwa atau fakta yang berkembang di eksternal dan internal perusahaan, sehingga dari jenis isu ini humas dapat menyeleksi isu yang cenderung menjadi ancaman atau dapat di gunakan untuk meningkatkan citra perusahaan.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti per dimensi dengan jumlah responden sebanyak 70 orang. Dimensi pertama, yaitu *expectation GAP and outside in thinking* yang memiliki tiga indikator dan sembilan pernyataan ini rata-rata menjawab ragu-ragu terlihat dari hasil diagram di atas, *mean* dari dimensi pertama ini yaitu, ragu-ragu. Dapat diartikan bahwa bagian hukum dan humas PDAM Tirta Bhagasasi masih belum seluruhnya mengerti dan memahami *expectation GAP and outside in thinking*.

Dimensi kedua, yaitu Isu = masalah dan dampak, rumor = *no fact* yang memiliki tiga indikator dan sembilan pernyataan ini rata-rata menjawab ragu-ragu terlihat dari hasil diagram di atas, *mean* dari dimensi kedua ini yaitu ragu-ragu. Dapat diartikan bahwa bagian hukum dan humas PDAM Tirta Bhagasasi belum seluruhnya mengerti dan memahami mengenai isu berasal dari masalah dan dampak sedangkan rumor adalah *no fact*. Dimensi ketiga yaitu akibat interaksi dengan lingkungan memiliki empat indikator dan dua belas pernyataan ini rata-rata menjawab setuju terlihat dari hasil diagram di atas, *mean* dari dimensi ketiga ini yaitu setuju. Dapat diartikan bahwa bagian hukum dan humas PDAM Tirta Bhagasasi sudah mengerti dan memahami isu akibat interaksi dengan lingkungan. Dimensi keempat, yaitu jenis-jenis (kategori) isu memiliki dua indikator dan enam pernyataan ini rata-rata menjawab setuju terlihat dari hasil diagram di atas, *mean* dari dimensi ketiga ini yaitu setuju. Dapat diartikan bahwa bagian hukum dan humas PDAM Tirta Bhagasasi sudah mengerti dan memahami jenis-jenis (kategori) isu. Dimensi kelima, yaitu tahap perkembangan isu

memiliki empat indikator dan dua belas pernyataan ini rata-rata menjawab ragu-ragu. Dapat diartikan bahwa bagian hukum dan humas PDAM Tirta Bhagasasi belum seluruhnya mengerti dan memahami tahap perkembangan isu.

Dimensi dengan *mean* terendah, yaitu isu merupakan masalah dan dampak sedangkan rumor adalah *no fact* dari hasil tersebut menunjukkan Direktorat Umum PDAM Tirta Bhagasasi Kota Bekasi dengan indikator terendah yaitu isu mempengaruhi persepsi. Hal ini berarti ketika isu berkembang dalam suatu perusahaan dan mendapat respon dari suatu organisasi atau LSM akan mempengaruhi persepsi individu. Ini dikarenakan isu dapat berkembang dengan cepat ketika perusahaan tidak mengantisipasi dan mencegah isu tersebut semakin meluas. Dari berkembangnya suatu isu maka dapat memberikan dampak menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian terdapat indikator dengan *mean* tertinggi yaitu berada pada indikator. Isu eksternal berkembang diluar organisasi berkaitan dengan kepentingan orang banyak. Sedangkan *mean* terendah *mean* terendah yaitu isu mempengaruhi persepsi.

Sedangkan Hasil penelitian *mean* per indikator yaitu, dimensi pertama pada indikator kesenjangan harapan publik memiliki jawaban rata-rata responden adalah setuju, pada indikator kemampuan memonitor lingkungan rata-rata jawaban responden adalah ragu-ragu, pada indikator media massa sebagai representasi kepentingan publik jawaban responden adalah setuju. Dimensi kedua pada indikator isu mempengaruhi persepsi memiliki jawaban rata-rata responden adalah tidak setuju, pada indikator terjadi argumentasi publik dengan media jawaban responden rata-rata adalah ragu-ragu, pada indikator memiliki dampak operasional organisasi jawaban responden rata-rata adalah setuju. Dimensi ketiga pada indikator mengelola relasi dengan lingkungan memiliki jawaban responden rata-rata setuju. Pada indikator perkembangan teknologi membuat publik mudah mengakses informasi jawaban responden rata-rata ragu-ragu, pada indikator kekritisian publik semakin meninggi memiliki jawaban rata-rata adalah ragu-ragu, pada indikator publik merasa tidak puas pada pelayanan memiliki jawaban rata-rata setuju.

Dimensi keempat pada indikator isu internal mempengaruhi kepuasan kerja memiliki jawaban responden rata-rata adalah setuju, pada indikator isu eksternal berkembang di luar organisasi berkaitan dengan kepentingan orang banyak memiliki jawaban responden rata-rata adalah sangat setuju. Dimensi kelima pada indikator tahap *origin/potential stage/define the issue* memiliki jawaban responden rata-rata adalah setuju, pada indikator tahap *mediation and amplifications* jawaban rata-rata adalah ragu-ragu, pada tahap *organization/current stage* jawaban responden rata-rata adalah ragu-ragu, pada tahap *resolution/dormant stage* jawaban responden rata-rata adalah ragu-ragu. Pernyataan di atas menyatakan bahwa dalam *mean* per indikator terdapat *mean* terendah dan tertinggi disetiap dimensi, ini menggambarkan bahwa responden menjawab dengan pilihan skala interval yang berada dikuesioner yang telah di berikan oleh peneliti.

Dapat dilihat bahwa terdapat satu indikator dengan nilai *mean* tertinggi yaitu berada pada indikator Isu eksternal berkembang di luar organisasi berkaitan dengan kepentingan orang banyak. Sedangkan *mean* indikator terendah berada pada isu mempengaruhi persepsi. Pada indikator tertinggi terdapat pernyataan tertinggi yaitu PDAM Tirta Bhagasasi selalu mengadakan kunjungan tatap muka secara rutin dengan pelanggan penerima program MBR dengan jawaban responden rata-rata setuju. Sedangkan pada indikator dengan *mean* terendah isu mempengaruhi persepsi memiliki pernyataan dengan *mean* terendah pada Isu korupsi dana penyertaan modal untuk program MBR membuat jumlah pelanggan meningkat dengan jawaban responden rata-rata tidak setuju, hal ini menyatakan bahwa sebenarnya jumlah pelanggan menurun di karenakan isu dana penyertaan modal mengenai program MBR berkembang dilingkungan eksternal PDAM Tirta Bhagasasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, terbukti bahwa Direktorat Umum PDAM Tirta Bhagasasi Kota Bekasi belum optimal dalam penggunaan teori manajemen isu dalam mempertahankan citra perusahaan. Manajemen Isu yang sesuai dimensi yaitu,

expectation GAP and outside in thinking, isu = masalah dan dampak, rumor = *no fact*, akibat interaksi dengan lingkungan, jenis - jenis kategori isu, tahap perkembangan isu. Dimensi pertama yaitu isu: *expectation GAP and outside in thinking* memiliki tiga indikator yaitu kesenjangan harapan publik, kemampuan memonitor lingkungan dan media massa merepresentasi kepentingan publik. Dalam indikator kemampuan memonitor lingkungan memiliki mean terendah di banding dengan dua indikator lainnya. Ini menjadi salah satu indikator terendah dalam penelitian ini. Dimensi kedua yaitu isu merupakan masalah dan dampak, rumor = *no fact* memiliki tiga indikator yaitu isu mempengaruhi persepsi, terjadi argumentasi publik dengan media, memiliki dampak operasional organisasi. Indikator isu mempengaruhi persepsi memiliki mean terendah di bandingkan dengan dua indikator lainnya . Dimensi ini merupakan mean terendah dalam penelitian. Dimensi ketiga yaitu interaksi dengan lingkungan memiliki tiga indikator yaitu mengelola relasi dengan lingkungan, perkembangan teknologi membuat publik mudah mengakses informasi dan kekritisian publik semakin tinggi. Indikator perkembangan teknologi membuat publik mudah mengakses informasi memiliki mean terendah di banding dua indikator lainnya. Dimensi keempat yaitu jenis -jenis (kategori) isu memiliki dua indikator yaitu isu internal mempengaruhi kepuasan kerja, isu eksternal berkembang di luar organisasi berkaitan dengan kepentingan orang banyak. Dimensi ini memiliki *mean* tertinggi dalam penelitian ini. Indikator isu internal mempengaruhi kepuasan kerja memiliki *mean* terendah dibandingkan dengan indikator isu eksternal berkembang di luar organisasi berkaitan dengan kepentingan orang banyak. Dimensi kelima yaitu tahap perkembangan isu memiliki tiga indikator yaitu tahap *origin/potential stage/define the issue*, tahap *mediation and amplifications/immanent stage*, tahap *organization/current stage*, tahap *resolution/dormant stage*. Tahap *organization/current stage* memiliki pernyataan dengan mean terendah yaitu mengenai aksi demo FPAK bersifat anarkis.

Public relations perlu mengantisipasi dan responsif terhadap isu-isu tersebut. Langkah ini dalam manajemen dikenal dengan *issue management*. memonitoring hubungan merupakan satu kerja utama dari orang-orang *public relations* yang menjadi

boundary spanners, orang yang berdiri dipinggir sebuah organisasi sehingga bisa melihat ke dalam dan keluar organisasi. Pada tahap ini media juga mempunyai peranan sangat penting karena media akan mengangkat suatu pokok persoalan kepada masyarakat dan masyarakat akan menanggapi. *Issue management* pada tahap ini perlu dilakukan secara simultan dan cepat, dengan melibatkan komunikasi personal dan komunikasi dengan massa. *Public relations* sudah menjadi bagian terpenting dalam instansi pemerintah baik dalam hubungan internal maupun eksternal, tidak dapat dipungkiri *publicrelations* membantu dalam menghadapi suatu isu yang berkembang dikarenakan seorang *public relations* menjadi penghubung dengan publik, selain itu *public relations* pada saat isu berkembang bertugas untuk mengordinasi semua bentuk komunikasi. Memberikan informasi kepada publik dengan pernyataan tertulis atau jumpa pers.

Keterlibatan *public relations* dengan manajemen isu memungkinkan implementasi model komunikasi dua arah, baik asimetris maupun simetris dan mengurangi penggunaan model komunikasi satu arah. Manajemen isu juga merupakan media bagi *public relations* untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan manajemen. Seorang *public relations* memiliki peranan penting dalam mengefektifkan manajemen isu, terutama dalam fungsi perencanaan strategi maupun hubungannya dengan lingkungan sekitar organisasi. Pihak *public relations* harus bisa melakukan perencanaan strategis membuat korporasi mampu menganalisis isu, merumuskan kebijakan, mengambil tindakan sebelum isu yang muncul berkembang menjadi subjek berita utama disurat kabar dan bagian dari agenda publik. Dengan menggunakan konsep tersebut dapat meningkatkan kredibilitas dan reputasi mereka di jajaran lapisan masyarakat.

Public relations perlu mengantisipasi dan responsif terhadap isu-isu tersebut. Langkah ini dalam manajemen dikenal dengan *issue management*. memonitoring hubungan merupakan satu kerja utama dari orang-orang *public relations* yang menjadi *boundary spanners*, orang yang berdiri dipinggir sebuah organisasi sehingga bisa melihat ke dalam dan keluar organisasi. Pada tahap ini media juga mempunyai peranan sangat penting karena media akan mengangkat suatu pokok persoalan kepada masyarakat dan masyarakat akan menanggapi. *Issue management* pada tahap ini perlu dilakukan

secara simultan dan cepat, dengan melibatkan komunikasi personal dan komunikasi dengan massa.

Daftar Pustaka

Buku

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook of Public relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Dan, Lattimore, Otis Baskin, Suzette, Elizabeth. 2010. *Public relations Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika
- Kriyantono, Rachmat. 2015 *Public relations, Issue and Crisis Management*. Jakarta: Rajawali
- Nova, Firza. 2011. *Crisis Public relations*. Jakarta: Rajawali Pers
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo
- Scott, Cutlip M. Allen H Center, Glen M. Broom. 2009. *Effective Public relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Putri, Kinkin Yuliaty Subarsa. 2010. *Manajemen Public relations*. Jakarta: Laboratorium Sosial Politik Press
- Wilcox, Dennis, Philip Ault dan Warren. 2011. *Public relations Strategi dan Taktik*. Tangerang: Karisma Publishing Group

Online.

<http://portal.bekasikab.go.id/PDAMtirtabhagasasi-penyertaanmodalMBR>, diakses pada 05 Oktober 2015, Pukul: 10.00 WIB

<http://tirtabhagasasi.co.id/sejarah-tirta-bhagasasi/> , diakses pada 30 September 2015, Pukul: 12.57 WIB

<http://www.bekasi.suarajabar.com/2015/09/10/fpak-pdam-tirta-bhagasasi-selama-ini-menjadi-ladangnya-para-koruptor/> , diakses pada tanggal 11 September 2015
Pukul 11.50 WIB

<http://www.permendagri-nomor-2-tahun-2007/> , di akses pada 9 Oktober 2015, Pukul:
22.27 WIB

Uji Validitas-Reliabilitas, http://repository.upi.edu/operator/upload/s_15151_055765 ,
diakses pada tanggal 10 Oktober 2015, pukul: 8.20 WIB

<http://www.bekasi.suarajabar.com-category> diakses pada 9 November 2015, Pukul:
10.00 WIB