

ABSTRAK

Polda Jabar mengalami krisis akibat terjadinya kasus penganiayaan oknum polisi terhadap anak tirinya sendiri. Manajemen krisis merupakan upaya yang ditempuh dalam menghadapi krisis sekaligus berupaya mencegah meluasnya dampak yang ditimbulkan dari suatu peristiwa krisis dengan tujuan memperoleh kembali kepercayaan masyarakat. Dalam situasi krisis, peran *public relations* menjadi sangat penting karena mereka harus memiliki kemampuan untuk menjaga reputasi perusahaan saat menghadapi tantangan dari publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana manajemen krisis *public relations* (PR) yang diterapkan oleh Polda Jabar dalam membangun citra positif melalui media massa. Peneliti menggunakan teori manajemen krisis dari Coombs & Holladay dengan tiga subanalisis yaitu *pre-crisis*, *crisis*, dan *post-crisis* dalam menganalisis manajemen krisis PR Polda Jabar. Metode yang digunakan peneliti adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus PR. Hasil penelitian menunjukkan identifikasi krisis yang dilakukan dengan koordinasi dari pihak polsek Cirebon dan penyelidikan oleh pihak PROPAM, Humas Polda Jabar juga melakukan pemantauan berita melalui media massa, analisis krisis dengan melakukan analisis terhadap pelaku dan juga melakukan visum terhadap korban, dilanjutkan dengan memberikan penjelasan kepada media secara transparan serta menjalankan peran media massa pada saat krisis, selanjutnya pada tahapan terakhir yaitu dengan melakukan kegiatan positif, bangun relasi dan hubungan baik serta membuat infografis aduan masyarakat berupa hotline dan juga aplikasi. Dengan tahapan manajemen krisis yang dilakukan Humas Polda Jabar kasus pencabulan oknum polisi terhadap anak tirinya dapat teratasi dengan baik.

Kata kunci: citra positif, media massa, manajemen krisis, *public relations*