



Manajemen Isu Humas UPT PLN Madiun terkait Pemadaman Listrik Akibat Penerbangan Layang-Layang

Abigail Fedora Ondine

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email: 20043010098@student.upnjatim.ac.id

Regina Prima Cahyani Wisaksono

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email: 20043010122@student.upnjatim.ac.id

Afifah Yonni Febriana

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email: 20043010113@student.upnjatim.ac.id

Alamat: Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

Korespondensi penulis: 20043010098@student.upnjatim.ac.id ,

Abstract. Issue management is a management process within a company that aims to control the image that is an asset of a company. Public relations has an important role in carrying out issue management. The purpose of this research is to explain how the public relations of the Transmission Implementation Unit (UPT) of PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) Madiun in issue management related to kite flights causing power outages. This research uses descriptive qualitative research with in-depth interview techniques and a literature study. The theory involved in this research is the Five Stages of Issue Management Theory which resulted in the following research: 1) The Issue Identification Stage with Focus Group Discussion (FGD) and blusukan communication, 2) The Issue Analysis Stage found the cause of the issue, namely the community flying kites around transmission assets and the tradition of kite flights on holidays, 3) The Issue Change Strategy Selection Stage is an adaptive strategy, 4) The Issue Action Programming Stage is carried out by socialization involving opinion leaders, 5) The Results Evaluation Stage by monitoring the number of cases.

Keywords: Issue Management, Public Relations, Issue Strategy

Abstrak. Manajemen isu adalah proses manajemen dalam perusahaan yang bertujuan untuk mengendalikan citra yang menjadi aset sebuah perusahaan. Hubungan masyarakat memiliki peran penting dalam melaksanakan manajemen isu. Tujuan penelitian ini akan menjelaskan bagaimana hubungan masyarakat Unit Pelaksana Transmisi (UPT) PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) Madiun dalam manajemen isu terkait dengan penerbangan layang-layang penyebab pemadaman listrik. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara mendalam dan studi pustaka. Teori yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah Teori Lima Tahap Manajemen Isu yang menghasilkan penelitian sebagai berikut: 1) Tahap Identifikasi Isu dengan Focus Group Discussion (FGD) dan komunikasi blusukan, 2) Tahap Analisa Isu menemukan penyebab isu yaitu masyarakat yang menerbangkan layangan di sekitar aset transmisi dan tradisi penerbangan layang-layang pada hari besar, 3) Tahap Pilihan Strategi Perubahan Isu adalah strategi adaptif, 4) Tahap Pemrograman Aksi Isu dilakukan dengan sosialisasi yang melibatkan opinion leaders, 5) Tahap Evaluasi Hasil dengan monitoring jumlah terjadinya kasus.

Kata kunci: Manajemen Isu, Hubungan Masyarakat, Strategi Isu

LATAR BELAKANG

Menurut data yang didapatkan, terjadi total 224 kali gangguan kelistrikan Saluran Udara Tegangan Menengah (SUTM) dan sebanyak 31 dari total gangguan disebabkan dari penerbangan layang-layang. Dari sisi Saluran Udara Tegangan Tinggi/ Ekstra Tinggi (SUTT/SUTET) terdapat total 14 gangguan dimana dari jumlah tersebut 13 gangguan

Received November 17, 2023; Accepted Desember 22, 2023; Published Februari 29, 2024

* Abigail Fedora Ondine 20043010098@student.upnjatim.ac.id

disebabkan oleh layang-layang. Terjadi kasus pada tahun 2020 terdapat pemadaman listrik di 8 wilayah kabupaten dan kota di Jawa Timur. Kasus ini disebabkan adanya layang-layang yang tersangkut di SUTET area Kecamatan Wungu, Kabupaten Madiun. Satu kasus yang terjadi pada satu wilayah dapat menimbulkan pemadaman listrik yang meluas. Terdapat kasus serupa lainnya dimana terdapat 12 gardu induk di 8 wilayah kota dan kabupaten yang mengalami gangguan pemadaman. Delapan wilayah itu termasuk kota dan kabupaten Madiun, dan kota lainnya seperti Magetan, Ngawi, Ponorogo, Pacitan, Trenggalek dan Nganjuk. Dikarenakan banyaknya kasus ini, UPT PLN Madiun seringkali mendapat keluhan dari masyarakat akibat seringnya terjadi pemadaman listrik yang menyebabkan pihak PLN disalahkan oleh masyarakat atas kejadian yang terjadi.

Unit Pelaksana Transmisi (UPT) PLN Madiun merupakan unit yang berada di bawah unit induk dan/atau pusat-pusat sebagai pembagian wilayah pelayanan PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) dalam ruang lingkup yang lebih kecil. Keberadaan Unit Pelaksana ini ditujukan agar pelayanan PLN terhadap masyarakat dapat terfokus dan langsung menyentuh pada bagian masyarakat. UPT PLN Madiun memiliki tiga *main core* bisnis yakni pembangkit, transmisi, dan distribusi. Bidang transmisi bertugas menyalurkan sistem ketenagalistrikan tegangan tinggi sampai tegangan ekstra tinggi dengan kapasitas 70 kilovolt sampai 500 kilovolt. Penyaluran sistem ketenagalistrikan dilakukan melalui aset yang dimiliki PT PLN (Persero) yakni gardu induk dan beberapa tower. Terganggunya penyaluran listrik dalam sistem ketenagalistrikan dengan benda asing seperti layang-layang dapat menyebabkan pemadaman listrik.

Isu pemadaman listrik yang terjadi ini dapat muncul karena adanya *gap* atau perbedaan diantara harapan masyarakat dan kebijakan, operasional, hasil produksi, atau komitmen perusahaan atau organisasi (*The Issue Management Council* dalam Nugroho, 2021). Isu ini tentu membawa banyak kesulitan dan kerugian pada UPT PLN Madiun yang juga berpengaruh pada citra perusahaan utamanya yakni PT PLN (Persero). Oleh karena itu, isu ini harus ditangani segera agar tidak berkembang menjadi krisis yang semakin merugikan banyak pihak termasuk masyarakat yang menjadi konsumen dari perusahaan dan merugikan UPT PLN Madiun maupun PT PLN (Persero) dari segi finansial. Menurut Regester dan Larkin (dalam Levana dkk, 2021), manajemen isu adalah faktor penting pada perencanaan dan proses manajemen suatu isu untuk meningkatkan keuntungan dan menekan kerugian. Sehingga, penelitian ini bermaksud untuk meneliti lebih dalam mengenai “Manajemen Isu Humas UPT PLN Madiun terkait Pemadaman Listrik Akibat Penerbangan Layang-Layang”.

KAJIAN TEORITIS

Hubungan Masyarakat

Menurut Cutlip dan Center dalam buku "Effective Public Relations" yang diuraikan dalam buku "Public Relations & Crisis Management" karya Rahmat Kriyantono, Public Relations adalah fungsi manajemen yang bertujuan untuk membangun dan menjaga hubungan positif dan bermanfaat antara organisasi dengan berbagai pihak publik yang dapat memengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi. Kemudian, Prof. Marston mendefinisikan Public Relations sebagai suatu fungsi manajemen yang melibatkan evaluasi sikap publik, identifikasi kebijakan dan tata cara organisasi yang bertujuan untuk kepentingan umum, serta pelaksanaan program kegiatan dan komunikasi untuk mencapai pemahaman yang luas dan dukungan dari publik.

Sementara itu, Harwood L. Child menyatakan bahwa Public Relations adalah istilah yang merujuk pada kegiatan dan interaksi kita dengan masyarakat yang memiliki makna sosial. Bertrand R. Canfield, dalam bukunya "Hubungan Masyarakat, Prinsip-Prinsip Kasus dan Masalah," menggambarkan Public Relations sebagai sebuah falsafah manajemen yang menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas dalam setiap keputusan dan tindakan organisasi. Tujuannya adalah menjelaskan kebijakan politik kepada masyarakat dengan maksud menciptakan pemahaman timbal-balik dan membangun goodwill atau kemauan baik dari masyarakat.

Fungsi Hubungan Masyarakat

Fungsi humas, sebagaimana dipaparkan oleh F. Rachmadi dalam bukunya yang berjudul "Public Relation dalam Teori dan Praktek," adalah untuk menumbuhkan dan mengembangkan hubungan yang positif antara instansi atau lembaga dengan khalayak, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Hal ini bertujuan untuk mengedukasi, memotivasi, dan melibatkan publik dalam menciptakan pandangan atau opini publik yang menguntungkan. Sementara itu, menurut Bertrand R. Canfield, fungsi public relations mencakup tiga aspek utama:

1. Mengabdikan pada kepentingan umum: Aktivitas PR harus selalu berlandaskan pada kepentingan publik, baik yang ada di dalam maupun di luar organisasi. Tanpa berfokus pada kepentingan umum, hubungan yang positif tidak akan terbentuk. Kesuksesan organisasi tergantung pada sejauh mana organisasi itu mengabdikan kepada kepentingan masyarakat.
2. Memelihara komunikasi yang baik: Pemimpin yang efektif dalam kegiatan public relations akan berhasil dalam kepemimpinannya dengan berinteraksi secara positif dengan karyawan dan pihak terkait. Humas tidak hanya menjalankan komunikasi dalam konteks

pekerjaan, tetapi juga dalam situasi di luar pekerjaan, seperti mengadakan acara olahraga dan aktivitas lainnya yang membangun hubungan yang baik.

3. Menitikberatkan pada moral dan tingkah laku yang baik: Seorang pemimpin yang baik harus memberikan contoh dengan menjaga moralitas dan perilaku yang baik. Kepemimpinan yang efektif memerlukan integritas dan moralitas yang tak tergoyahkan, serta menjadi teladan bagi bawahannya. Dengan memahami dan menjalankan fungsi-fungsi ini, public relations dapat berperan penting dalam menciptakan hubungan yang positif antara organisasi dan publik, serta memajukan kepentingan umum.

Manajemen Isu

Pengertian Manajemen Isu

Manajemen isu didefinisikan oleh Tucker dan Broom (dalam Levana dkk, 2021) sebagai proses memajemen yang bertujuan untuk melindungi pangsa pasar, memperkecil risiko, membuat kesempatan, dan mengendalikan citra perusahaan menjadi aset dalam mendapatkan keuntungan, untuk perusahaan maupun stakeholder. Selain itu adapun definisi manajemen isu menurut Chase (dalam Liana, 2020) yang disebut sebagai penutup jurang pemisah antara tindakan perusahaan dan ekspektasi pemangku kepentingan yang terkait.

Pelaksana manajemen isu dalam jalannya perusahaan memiliki tempat yang sangat penting. Hal tersebut karena manajemen isu dapat memaksimalkan keuntungan sekaligus meminimalisir kerugian di waktu bersamaan. Manajemen isu memungkinkan perusahaan untuk menekan kemungkinan terburuk dari isu, mengantisipasi tren, dan mengubah perusahaan sesuai kapasitas perusahaan untuk melanjutkan operasional setelah diterpa isu serta mengambil kesempatan yang ada dari isu yang timbul. Manajemen isu yang dilakukan pun juga harus mampu mengembalikan kepercayaan konsumen. Sehingga Harrison (dalam Levana dkk, 2021) mengatakan bahwa tak jarang perusahaan akan memberi kelonggaran dalam penggunaan sumber daya yang ada demi menjalankan manajemen isu.

Siklus Hidup Isu

Isu dapat menjadi ancaman besar ketika isu tersebut telah berkembang pada fase tertentu. Maka semakin cepat penanganannya, semakin mudah pula isu yang dihadapi. Sehingga sangat penting bagi humas untuk memiliki keahlian dalam mengidentifikasi sejauh mana isu telah berkembang. Gaunt dan Ollenburger (dalam Triyono dan Wardani, 2016) telah membagi siklus hidup isu, yang mana membagi isu ke dalam beberapa siklus, yaitu (1) tahap *origin (potential stage)*; (2) tahap *mediation dan amplification (immiment stage/emerging)*; (3) tahap *organization (current stage and critical stage)*; (4) tahap *resolution (dormant stage)*.

1. Tahap Origin (*Potential Stage*)

Merupakan sebuah keadaan dimana suatu kondisi atau peristiwa mempunyai potensi untuk berkembang menjadi isu. Suatu kondisi atau peristiwa tersebut masih belum mendapat perhatian khusus dari publik. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa beberapa para ahli telah menyadarinya. Humas dapat memberikan tindakan pencegahan atau memanfaatkan isu sebelum berkembang lebih jauh lagi.

2. Tahap Mediation dan Amplification (*Immiment Stage/ Emerging*)

Di tahap ini, isu sudah berkembang lebih besar dan telah mendapat perhatian publik. Media pun telah menyebarkan isu yang ada. Humas harus segera melakukan mediasi agar isu tidak berkembang lebih besar lagi di media.

3. Tahap Organization (*Current Stage and Critical Stage*)

Isu telah menjadi sulit dikendalikan karena intensitasnya yang semakin bertambah besar. Oleh karena intensitas kesulitannya bertambah, biasanya perusahaan yang telah mencapai tahap ini akan membentuk tim khusus untuk menangani dan mencari solusi dari isu yang ada. Humas harus segera membuat informasi resmi yang jelas kepada media untuk menyeimbangi berita atau artikel yang membahas isu.

4. Tahap Resolution (*Dormant Stage*)

Pada tahap ini, perkembangan isu jauh lebih turun karena solusi yang dilakukan perusahaan. Intensitas isu pada media pun jadi lebih sedikit. Sehingga dapat dikatakan isu yang telah terjadi telah mereda. Namun perusahaan harus tetap menjalankan perbaikan supaya isu yang telah terjadi tidak terulang lagi di masa mendatang. Isu tersebut juga bisa naik kembali jika solusi yang dilakukan perusahaan tidak dapat memuaskan publik.

2.2.1 Teori Lima Tahap Manajemen Isu

Teori Lima Tahap Manajemen Isu dipilih dalam penelitian ini karena dianggap sesuai dalam pengaplikasiannya terhadap isu yang sedang ditangani oleh para praktisi hubungan masyarakat di UPT PLN Madiun. Teori ini bersifat universal yang menjadi standar internasional juga formula bagi akademisi seperti untuk penggunaannya dalam penelitian ini. Teori ini termasuk dalam bagian manajemen isu yang terdiri dari lima tahapan yang terjadi ketika hubungan masyarakat berusaha untuk melakukan pengelolaan terhadap isu. Hal ini dilakukan agar isu yang sedang berkembang tidak berubah menjadi krisis. Menurut Chase dan Jones (Triyono & Wardani, 2016), terdapat lima tahapan yang saling berkaitan dalam proses manajemen isu sebagai berikut:

1. Identifikasi Isu (*Issue Identification*)

Pada tahap awal ini, perusahaan melakukan identifikasi isu yang dilakukan agar praktisi hubungan masyarakat dapat mengenal terlebih dahulu isu yang diasumsikan dan bagaimana pengaruhnya terhadap perusahaan. Dalam proses identifikasi isu terdapat beberapa cara yang bisa digunakan antara lain:

- *Polling* opini, praktisi hubungan masyarakat menyediakan daftar pertanyaan untuk disebarkan kepada publik secara berkala. *Polling* opini dapat ditempel di majalah internal, dikirim via pos, atau melalui koran.
- *Focus Group Discussion* (FGD), dapat dilakukan dengan para pemuka pendapat (*opinion leaders*).
- *Monitoring* berita, kegiatan merekam atau mengkliping pemberitaan oleh media.
- Kotak opini, disediakan untuk menampung berbagai opini dari publik internal.
- Komunikasi *blusukan*, dilakukan secara aktif dengan mengunjungi dan berkomunikasi bersama kelompok publik untuk menampung berbagai aspirasi.
- Relasi internet, menjalin relasi dan memonitor hubungan melalui dunia maya seperti dalam media sosial.

Pada tahap identifikasi isu dengan tujuan mengenali bagaimana masalah diasumsikan, praktisi humas PT. PLN Madiun menggunakan Focus Group Discussion (FGD) dan komunikasi *blusukan*. Strategi komunikasi tersebut dilakukan karena dinilai efektif untuk menyelesaikan isu pemadaman listrik akibat penerbangan layang-layang.

2. Analisa Isu (*Issue Analysis*)

Tahap selanjutnya, praktisi hubungan masyarakat mencari hal yang menjadi penyebab kemunculan isu. Tujuan dari tahap ini untuk mengetahui kebenaran suatu isu darimana sumber asal isu tersebut. Proses analisis ini diperkuat dengan adanya riset yang bertujuan mengidentifikasi opini para figur berpengaruh dalam masyarakat mengenai isu yang terjadi. Praktisi hubungan masyarakat membuat daftar isu (*issues list*) dengan didasarkan pada pertimbangan tertentu. Isu dapat dikelompokkan berdasarkan penyebab, akibat yang mungkin terjadi, seberapa penting suatu isu, dan kelompok publik yang mungkin berpengaruh terhadap isu tersebut. Munculnya suatu isu dapat mengakibatkan dampak buruk bagi perusahaan maupun publiknya. Praktisi hubungan masyarakat dituntut untuk bisa menguasai perusahaan secara mendalam dan detail agar dapat mengatasi dampak dari isu disesuaikan dengan cara yang baik oleh perusahaan. Setelah melakukan FGD dan komunikasi *blusukan*, langkah selanjutnya UPT PLN Madiun memetakan dan menganalisis masalah yang terjadi yakni

ditemukan adanya layang-layang tersangkut di sekitaran aset-aset transmisi penyebab pemadaman listrik yang menjadi keresahan masyarakat.

3. Pilihan Strategi Perubahan Isu (*Issue Change Strategy Options*)

Dalam tahap ini, dilakukan perencanaan aksi tindakan oleh praktisi hubungan masyarakat untuk memberikan pengaruh kepada publik terhadap isu yang muncul. Pemberian respon dapat diartikan sebagai penyampaian posisi atau sikap perusahaan terhadap isu yang sedang dihadapi. Perencanaan program kegiatan ini dibuat dengan tujuan untuk mempresentasikan opini dan tujuan dari perusahaan mengenai isu dan memberikan pengaruh kepada publik. Hal ini dilakukan agar pengaruh negatif dapat diminimalkan. Terdapat beberapa strategi yang dapat digunakan dalam perencanaan program kegiatan antara lain strategi adaptif, strategi reaktif, dan strategi dinamika. Pemilihan terhadap beberapa strategi tersebut dilakukan untuk mengubah isu yang dinamakan *Issue Change Strategy Options* yang dalam teori ini diartikan perusahaan menentukan bagaimana sikap dalam merespon suatu isu untuk mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Strategi yang dipilih juga dapat digunakan dalam manajemen isu untuk mengidentifikasi isu secara baik. Penjelasan ketiga strategi tersebut dijelaskan dalam buku *Public Relations Issue and Crisis Management* oleh Harrisson, Regester, dan Larkin (Kadirya, 2012) seperti berikut ini:

- Strategi adaptif (*adaptive change strategy*), strategi yang adaptif terhadap perubahan yang terjadi.
- Strategi reaktif (*reactive change strategy*), strategi perubahan reaktif yang tidak akomodatif terhadap perubahan.
- Strategi dinamika (*dynamic response strategy*), strategi respons dinamis yang berusaha untuk menentukan dan mengantisipasi arah kebijakan publik.

Dalam menyelesaikan isu ini, UPT PLN Madiun menggunakan Strategi adaptif (*adaptive change strategy*). Realisasi dari penerapan strategi ini adalah UPT PLN Madiun mengupayakan untuk melakukan perbaikan aliran listrik yang mengalami pemadaman akibat penerbangan layang-layang dengan menggandeng *key opinion leader* seperti kepala desa dan polres.

4. Pemrograman Aksi Isu (*Issue Action Program*)

Tahap selanjutnya, terdapat pelaksanaan program oleh praktisi hubungan masyarakat yang dapat berguna untuk merespon isu yang terjadi. Tahap ini mencakup tindakan untuk mengkomunikasikan pelaksanaan program kepada publik perusahaan. Pelaksanaan program ini menjadi usaha praktisi hubungan masyarakat dalam meminimalkan *expectation gap* antara perusahaan dengan publik. Hubungan masyarakat juga memberikan penjelasan kepada publik

agar tidak terjadi kekhawatiran akan keberadaan suatu isu. Diharapkan isu yang telah berhasil diselesaikan mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan.

Dalam tahap ini juga diharapkan perusahaan memberikan aksi secara nyata bahwa perusahaan telah mengubah sikapnya dengan artian dalam perancangan strategi perusahaan didasarkan pada kebutuhan publik yang tercermin dari isu yang berkembang. Praktisi hubungan masyarakat melaksanakan program untuk merespon isu yang terjadi. Tindakan yang dilakukan hubungan masyarakat UPT PLN Madiun untuk mengkomunikasikan kepada publik perusahaan yakni dengan sosialisasi kepada masyarakat mengenai bahaya menerbangkan layang-layang di sekitar sistem ketenagalistrikan.

5. Evaluasi Hasil (*Evaluation of Results*)

Tahap terakhir, setelah terjadi keberhasilan dalam penyelesaian isu. Untuk menilai apakah usaha dalam merespon isu berjalan secara baik maka dilakukan evaluasi. Evaluasi penting untuk dilakukan terhadap kinerja praktisi hubungan masyarakat yang melaksanakan seluruh rangkaian tahapan manajemen isu dari awal hingga akhir dinyatakan selesai. Proses dari tahapan ini dilaksanakan dengan evaluasi implementasi program serta melakukan *monitoring* dan evaluasi hasil akhir untuk penilaian program yang telah berjalan. Metode yang digunakan dalam evaluasi di tahap terakhir ini sama seperti riset yang digunakan di tahap awal karena fungsi hubungan masyarakat merupakan proses berkesinambungan (*continuing circle process*). Upaya yang dilakukan praktisi hubungan masyarakat UPT PLN Madiun berupa sosialisasi pada masyarakat sekitar telah menghasilkan dampak baik hal tersebut dibuktikan dengan semakin berkurangnya frekuensi pemadaman listrik akibat penerbangan layang-layang.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilaksanakan terhadap hubungan masyarakat Unit Pelaksana Transmisi PT PLN (Persero) Madiun merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis dan akurat mengenai fakta serta sifat objek yang diteliti. Penelitian deskriptif dipilih peneliti karena dapat memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan mengenai manajemen isu yang dilakukan oleh humas UPT PLN Madiun.

Subjek pada penelitian ini adalah Unit Pelaksana Transmisi PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Madiun. Subjek penelitian adalah hal yang diamati dalam penelitian. Bisa berupa orang, tempat, atau benda. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah penanganan Humas Unit Pelaksana Transmisi PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Madiun terhadap

kasus penerbangan layang-layang penyebab pemadaman listrik. Objek penelitian adalah hal yang merupakan pokok persoalan yang akan diamati lalu diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua pengambilan data yakni data primer dan data sekunder. Data primer menggunakan teknik wawancara mendalam dengan humas UPT PLN Madiun. Selain melalui wawancara mendalam peneliti juga menggunakan teknik studi pustaka yakni mendapatkan data dan informasi pendukung melalui jurnal, buku, media berita, serta website sebagai data sekunder.

Setelah berhasil mengumpulkan seluruh data melalui wawancara mendalam (In-depth interview) dan dokumentasi, peneliti akan menerapkan teknik analisis data deskriptif. Teknik ini bertujuan untuk menggambarkan fakta-fakta dan sifat-sifat informan berdasarkan strategi penyelesaian isu yang dihadapi oleh praktisi humas UPT PLN Madiun meliputi komunikasi antara perusahaan dengan masyarakat. Analisis akan dilakukan dengan merinci data yang diperoleh dari interaksi tersebut, sesuai dengan konsep yang ada. Tujuan utama adalah untuk memahami strategi manajemen isu yang diterapkan oleh praktisi Humas UPT PLN Madiun dalam menangani isu pemadaman listrik akibat penerbangan layang-layang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Krisis yang dihadapi oleh UPT PLN Madiun berhadapan langsung dengan kenyamanan masyarakat. Perusahaan ini menerima banyak keluhan pada bulan September hingga Oktober 2020 karena seringnya terjadi pemadaman listrik. Pada awalnya hal tersebut tidak begitu mendapat perhatian karena penyebab pemadaman tersebut bukanlah kelalaian UPT PLN Madiun. Ditemukan bahwa pemadaman tersebut disebabkan oleh masyarakat yang menerbangkan layangan dengan sembarangan sehingga mengganggu kabel-kabel transmisi. Namun isu tersebut terus berlangsung sehingga menimbulkan potensi krisis. Selain itu, ditemukan pula bahwa masalah ini juga berpengaruh pada pekerja teknisi UPT PLN Madiun karena pemadaman akibat layangan tersangkut bisa terjadi kapan pun. Mereka harus sigap bisa dihubungi meskipun di luar jam kantor. Penanganan layangan tersangkut pun juga bisa beresiko karena layangan tersebut bisa kapan saja terbakar.. Untuk itu, UPT PLN Madiun melakukan manajemen isu agar isu tersebut tidak terus berlarut di masyarakat.

Proses Manajemen Isu

1. Identifikasi Isu (*Issue Identification*)

Pada tahap awal, hubungan masyarakat UPT PLN Madiun melaksanakan identifikasi terhadap isu untuk mengenal bagaimana isu diasumsikan masyarakat dan pengaruhnya terhadap perusahaan. Salah satu hal yang dapat menjadi alat identifikasi adalah dengan mengecek

keluhan masyarakat. Ditemukan banyak keluhan pemadaman listrik di Oktober 2020 pada media sosial X.



Sumber: Pencarian Media Sosial X

Keluhan yang terdapat pada media sosial menjadi bukti bahwa isu tersebut telah menjadi tahap *Mediation dan Amplification (Imminent Stage/ Emerging)*. Tahap ini ada ketika isu sudah berkembang lebih besar dan mendapat perhatian dari publik. Oleh karena itu, praktisi hubungan masyarakat harus segera melakukan mediasi agar isu tidak berkembang semakin besar. Selain mengamati keluhan masyarakat secara online, UPT PLN Madiun juga mengecek isu secara langsung melalui *Focus Group Discussion (FGD)*. FGD atau yang dalam Bahasa Indonesia disebut diskusi kelompok terfokus merupakan cara yang mengandalkan perolehan informasi dari hasil diskusi dalam suatu kelompok yang terfokus dalam pembahasan suatu permasalahan. FGD menurut Kitzinger dan Barbour (dalam Umardani, 2018) adalah eksplorasi suatu isu atau fenomena khusus dengan diskusi suatu kelompok individu yang terfokus pada aktivitas bersama para individu yang terlibat didalamnya untuk menghasilkan suatu kesepakatan bersama. Aktivitas yang dilakukan dalam kegiatan ini meliputi saling berbicara dan berinteraksi dalam memberikan pertanyaan serta memberikan komentar satu sama lain mengenai pengalaman atau pendapat diantara anggota kelompok terhadap suatu isu atau permasalahan yang berusaha ditangani (Afiyanti, 2008). Dalam konteks penelitian ini, anggota kelompok diskusi merupakan para pemuka pendapat (*opinion leaders*) seperti Kepala Desa (Kades) dan Kepolisian Resor (Polres) setempat. Isu yang dibahas dalam kelompok diskusi tentang ketidaknyamanan masyarakat akibat pemadaman listrik dan penerbangan layang-layang penyebab pemadaman listrik di wilayah tersebut. Diskusi ini menghasilkan kesepakatan

bersama bahwa isu tersebut penting untuk ditangani yang bisa dilakukan dengan cara sosialisasi kepada masyarakat sekitar.

Cara lain yang dilakukan oleh praktisi hubungan masyarakat UPT PLN Madiun adalah komunikasi *blusukan*. Komunikasi *blusukan* dilaksanakan secara aktif dengan mengunjungi daerah yang menjadi penyebab adanya pemadaman listrik dan berkomunikasi dengan warga wilayah tersebut untuk menampung berbagai informasi dan aspirasi dari masyarakat setempat. Komunikasi *blusukan* dinilai efektif untuk diterapkan pada masyarakat wilayah yang termasuk dalam *rural area* dikarenakan masyarakat dapat merasa dekat dengan komunikator sehingga ada keterbukaan informasi. Dari diterapkannya komunikasi *blusukan* ini praktisi hubungan masyarakat dapat lebih mengenal isu yang terjadi dan mengetahui kondisi sebenarnya di lapangan. Dalam pelaksanaannya, komunikasi *blusukan* dapat mencari pokok permasalahan dan melakukan pengawasan terhadap isu yang sedang berkembang. Sehingga, dari dilaksanakannya cara komunikasi *blusukan*, praktisi humas UPT PLN Madiun mendapati beberapa faktor yang menyebabkan lonjakan penerbangan layangan.

2. Analisa Isu (*Issue Analysis*)

Setelah melakukan identifikasi isu, akhirnya UPT PLN Madiun memetakan dan menganalisis masalah yang terjadi. Ditemukan bahwa dampak terparah dari pemadaman yang dirasakan masyarakat adalah bulan Oktober 2020. Selain itu ditemukan juga bahwa terdapat 90 kasus pemadaman akibat layangan yang tersangkut di aset-aset transmisi sekitar Januari hingga Oktober 2020. Tidak hanya menemukan dampak dan posisi isu, analisa isu yang dilakukan UPT PLN Madiun juga menguak penyebab terjadi lonjakan tersangkutnya layangan. Pertama, ditemukan bahwa *social distancing* 2020 menyebabkan kejenuhan pada masyarakat sehingga begitu terdapat kelonggaran, masyarakat beramai-ramai menerbangkan layangan sebagai hiburan. Kedua, wilayah yang luas di sekitar aset transmisi dianggap tempat yang cocok untuk menerbangkan layangan. Aset transmisi umumnya ditemukan di lahan yang luas seperti dekat jalan tol, jalan antarprovinsi, dan sebagainya. Sedangkan wilayah yang luas sering dijadikan tempat untuk menerbangkan layang-layang, sehingga wilayah sekitar aset transmisi sering digunakan untuk menerbangkan layang-layang, seperti ketika Malam Satu Suro. Ketiga, terdapat tradisi menerbangkan layang-layang saat hari besar. Hal tersebut meningkatkan kemungkinan masyarakat menerbangkan layang-layang.

Hal ini menjadi tantangan tersendiri karena UPT PLN Madiun tak hanya mengurus masalah penerbangan layang-layang, tetapi juga harus berhadapan dengan tradisi dan kebiasaan masyarakat yang telah ada sejak dahulu. Menurut Zulkarnain (dalam Suwandari dkk, 2022) tradisi adalah suatu hal yang telah dilakukan masyarakat dalam waktu yang lama dan

menjadi bagian hidup dari suatu kelompok masyarakat. Sehingga tentu saja butuh waktu yang lama jika sudah berhadapan dengan tradisi. Meski begitu, UPT PLN Madiun harus mengambil tindakan karena tersangkutnya layang-layang pada aset transmisi bisa menyebabkan pemadaman listrik secara mendadak yang mana bisa merugikan masyarakat sekitar.

3. Pilihan Strategi Perubahan Isu (*Issue Change Strategy Options*)

Tahap selanjutnya, humas UPT PLN Madiun membuat keputusan terkait strategi paling efektif yang akan digunakan untuk menghadapi isu tersebut. Menyusun strategi adalah upaya yang dilakukan UPT PLN Madiun untuk menyiapkan aksi-aksi yang digunakan dalam menghadapi isu. Setiap isu yang dialami oleh perusahaan pasti memiliki cara masing-masing untuk diselesaikan, sehingga strateginya tidak bisa disamaratakan. Pemberian respon dalam menyelesaikan isu dapat diartikan sebagai penyampaian posisi atau sikap UPT PLN Madiun terhadap isu yang sedang dihadapi. Perencanaan program kegiatan ini dibuat dengan tujuan untuk mempresentasikan opini dan tujuan dari perusahaan mengenai isu dan memberikan pengaruh kepada publik. Hal ini dilakukan agar pengaruh negatif terkait isu yang sedang mencuat dapat segera teratasi dan terminimalisir.

Adapun strategi-strategi yang dilakukan UPT PLN Madiun:

a) Strategi adaptif (*adaptive change strategy*)

Terdapat beberapa strategi yang dapat digunakan dalam perencanaan program kegiatan antara lain strategi adaptif, strategi reaktif, dan strategi dinamika. Dari ketiga alternatif tersebut, UPT PLN Madiun menggunakan strategi adaptif. Strategi adaptif menurut Kriyantono (2015) adalah strategi yang terbuka dan akomodatif terhadap perubahan dengan menawarkan dialog konstruktif untuk mencapai kompromi. Realisasi dari penerapan strategi ini adalah UPT PLN Madiun mengupayakan untuk melakukan perbaikan aliran listrik yang mengalami pemadaman akibat penerbangan layang-layang.

b) Kerja sama dengan *Key Opinion Leader*

Upaya lain juga dilakukan oleh UPT PLN Madiun untuk meminimalisir isu tersebut melalui kerja sama dengan *opinion leader* seperti kepala desa dan polres untuk melakukan sosialisasi terkait edukasi penerbangan layang-layang pada masyarakat setempat agar isu ini bisa segera diminimalisir. Pelibatan *opinion leader* akan membuat masyarakat lebih mau mendengarkan dan mencoba untuk memahami isu yang terjadi.

c) Aktif memberitakan pemadaman listrik

UPT PLN Madiun juga secara aktif menyebarkan berita terkait pemadaman listrik akibat penerbangan layang-layang melalui media online dan media sosial instagram @plnup3madiun agar informasi tersebut dapat menjangkau masyarakat secara luas. Dengan begitu, diharapkan masyarakat tidak bingung ketika terjadi pemadaman listrik.

**INFO PENGHENTIAN ALIRAN LISTRIK SEMENTARA
PT PLN (PESERO) UP3 MADIUN**

Hari/Tanggal : Sabtu / 3 Oktober 2020

Waktu :
18.03 PHT 150kV trip
18.36 GI Ngawi nyala bertahap
18.39 GI Manirejo nyala bertahap
18.39 GI Dolopo nyala bertahap
18.58 GI Mranggen nyala bertahap
19.21 GI Caruban nyala bertahap
19.32 GI Magetan nyala bertahap

Wilayah Padam :
Kota/Kab. Madiun, Kab Magetan dan Kab. Ngawi

Penyebab :
Dalam investigasi dari sisi Transmisi dan Pembangkit

LAYANAN PENGADUAN :
Telepon 123
Ponsel kode area + 123
www.pln.co.id
PLN MOBILE (App Store, Google Play)
PLN123
@pln_123

NB:
-Penghentian listrik sementara merupakan prosedur pengamanan untuk mengontrol kerugian & ancaman keselamatan.
-Proses penghentian dan pelayanan kembali aliran listrik secara terpusat akan berkoordinasi dengan PLN.

www.pln.co.id

Sumber: Instagram @pln123_official

4. Pemrograman Aksi Isu (*Issue Action Program*)

Tahap selanjutnya yakni pemrograman aksi isu dimana praktisi hubungan masyarakat melaksanakan program untuk merespon isu yang terjadi. Tindakan yang dilakukan UPT PLN Madiun untuk mengkomunikasikan kepada publik perusahaan yakni dengan sosialisasi kepada masyarakat mengenai bahaya menerbangkan layang-layang di sekitar sistem ketenagalistrikan. Sosialisasi ini dilaksanakan berdasarkan strategi yang telah dirumuskan pada tahap sebelumnya yakni strategi adaptif. Strategi ini menghadirkan dialog konstruktif dalam sosialisasi yang dilakukan dengan menjelaskan bahaya yang dapat terjadi jika masyarakat menerbangkan layang-layang di sekitar sistem ketenagalistrikan dan apa saja hal yang dapat dilakukan masyarakat dalam menjaga sistem ketenagalistrikan. Dialog ini dapat membangun kesadaran masyarakat sehingga masyarakat dapat mencapai kompromi yang meminimalisir *expectation gap*. Hal ini dimungkinkan karena masyarakat telah memiliki persepsi yang selaras dengan persepsi yang berusaha dibangun oleh UPT PLN Madiun. Masyarakat mempersepsi bahwa UPT PLN Madiun bertugas dalam menjaga penyaluran aliran listrik tetap lancar selanjutnya UPT PLN Madiun menyampaikan bahwa dalam menjaga aliran listrik ini masyarakat harus turut bekerja sama dengan tidak menerbangkan layang-layang yang dapat mengganggu

kelancaran aliran listrik. Sehingga, masyarakat dapat berkompromi jika terdapat gangguan aliran listrik dalam sistem ketenagalistrikan dikarenakan penerbangan layang-layang bukanlah kesalahan dari UPT PLN Madiun.

UPT PLN Madiun dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat dibantu oleh para *key opinion leader* seperti Kepala Desa (Kades) dan Kepolisian Resor (Polres) agar sosialisasi yang dilakukan dapat lebih efektif dan mudah diterima oleh masyarakat. Dalam hal ini, program sosialisasi berusaha menyampaikan bahaya ketika masyarakat menerbangkan layang-layang di sekitar sistem ketenagalistrikan, dampak yang ditimbulkan layang-layang yang menyangkut dan merusak sistem ketenagalistrikan, serta potensi bahaya yang tidak nampak pada hal yang dinormalisasi oleh masyarakat. Selain itu, untuk mengatasi isu ini UPT PLN Madiun menghadirkan layanan pengaduan untuk lebih menjangkau masyarakat. Dari adanya aduan yang diterima, UPT PLN Madiun berusaha mengatasi permasalahan yang terjadi dengan menghadirkan layanan perbaikan 24 jam untuk *maintenance* pada sistem ketenagalistrikan yang mengalami kendala atau kerusakan. Jika terjadi pemadaman karena gangguan atau kerusakan dan saat perbaikan sistem ketenagalistrikan, UPT PLN Madiun berusaha selalu menyampaikan *update* informasi mengenai status aliran listrik yang selalu diperbaharui pada media sosial perusahaan agar masyarakat dapat memahami kendala yang sedang terjadi pada sistem ketenagalistrikan.



Sumber: Instagram @pln123_official

Upaya UPT PLN Madiun dalam menangani isu terus dilakukan dengan melaksanakan sosialisasi secara berkala untuk selalu mengingatkan masyarakat dan membiasakan masyarakat terhadap kebiasaan baik yang sebaiknya dilakukan untuk menjaga sistem ketenagalistrikan.

Sosialisasi yang dilaksanakan diprioritaskan pada wilayah yang rawan terkena gangguan agar dapat mengurangi kasus yang terjadi dan menurunkan isu pemadaman listrik akibat penerbangan layang-layang tersebut. Diadakan pula sosialisasi pada wilayah yang tidak terlalu rawan gangguan agar masyarakat wilayah tersebut juga mendapatkan edukasi dan informasi terkait bahaya penerbangan layang-layang maupun pemadaman listrik sementara. Hal ini dilakukan sebagai tindakan pencegahan. Pada keseluruhan pemrograman aksi isu, perusahaan menunjukkan aksi secara nyata dalam mencegah dan mengatasi isu yang terjadi. Perusahaan menyikapi hal ini didasarkan pada kebutuhan publik yakni agar masyarakat tidak menerbangkan layang-layang di dekat sistem ketenagalistrikan sehingga tidak terjadi luka akibat tersetrum listrik dan tidak terjadi pemadaman listrik yang dapat merugikan masyarakat.

5. Evaluasi Hasil (*Evaluation of Results*)

Sosialisasi yang dilakukan UPT PLN Madiun pada masyarakat sekitar telah menghasilkan dampak baik. UPT PLN Madiun selalu melakukan evaluasi setelah melakukan sosialisasi, yaitu *monitoring* jumlah kasus layangan. Ditemukan bahwa angka kasus layangan berkurang jika dibandingkan sebelum sosialisasi. Meskipun masih ada saja laporan kasus layangan kepada pihak UPT PLN Madiun, tetapi kegiatan sosialisasi tersebut dinilai efektif dan berhasil. Kemudian, kesadaran masyarakat untuk menghindari area dekat aset transmisi pun semakin meningkat. *Key opinion leader* setempat yang ikut meluruskan isu tersebut berhasil meyakinkan masyarakat sekitar bahwa kasus ini harus menjadi perhatian bersama. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan juga berhasil menjadikan perusahaan sebagai bagian dari masyarakat, sehingga masyarakat cenderung untuk mendengarkan sosialisasi. Sehingga isu yang memperburuk citra perusahaan juga berkurang.

Pada saat ini, isu telah masuk pada tahap *resolution (dormant stage)* dimana perkembangan isu jauh lebih berkurang. Memasuki tahap ini bukan berarti perusahaan telah terbebas dari isu sepenuhnya. Perusahaan tetap harus menjalankan perbaikan agar isu tersebut tidak membesar lagi di masa depan sekaligus memuaskan pihak terkait. Untuk itu, UPT PLN Madiun memutuskan untuk menjadikan sosialisasi sebagai agenda rutin yang dilakukan menjelang perayaan tradisi dan hari-hari yang berpotensi dengan pembaruan-pembaruan yang dilakukan sebagai tindakan preventif dan pengingat. Program rutin sosialisasi tersebut biasanya dilaksanakan dan diberi nama Siaga Tahun Baru dan Siaga Idul Fitri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan bahwa dalam manajemen isu yang dilakukan oleh UPT PLN Madiun menerapkan Teori Lima Tahap Manajemen Isu. Pertama, langkah identifikasi isu dengan melakukan pengecekan keluhan oleh masyarakat yang telah masuk dalam tahapan *Mediation and Amplification (Immiment Stage/Emerging)*. Selain itu, pengecekan isu dilakukan juga dengan *Focus Group Discussion* dan komunikasi *blusukan*. Kedua, langkah analisa isu yang menemukan adanya *social distancing* untuk mengatasi pandemi menyebabkan kejenuhan sehingga masyarakat bermain layangan sebagai hiburan. Layangan tersebut dimainkan pada lahan luas di sekitar aset transmisi. Lalu, adanya tradisi penerbangan layang-layang pada hari besar juga menjadi hasil dari analisa isu. Ketiga, strategi perubahan isu yang dipilih adalah strategi adaptif, kerja sama dengan *key opinion leader*, dan aktif dalam memberitakan pemadaman listrik. Keempat, pemrograman aksi isu dilakukan dengan sosialisasi yang dilengkapi dengan dialog konstruktif untuk mencapai kompromi dan meminimalisir *expectation gap*. Dalam pelaksanaannya, agar sosialisasi dapat mencapai tujuannya secara efektif maka melibatkan *key opinion leader*. Dalam mengatasi isu, UPT PLN Madiun juga menghadirkan layanan pengaduan 24 jam dan memberikan informasi terbaru mengenai status aliran listrik. Terakhir, tahap evaluasi hasil menyatakan dampak yang baik dengan *monitoring* kasus layangan yang menemukan adanya pengurangan kasus dan kesadaran masyarakat yang makin meningkat. Dalam hal ini, citra UPT PLN Madiun dapat diperbaiki karena telah masuk dalam tahap *resolution (dormant stage)* dimana isu telah berkurang.

Penelitian ini telah memenuhi tujuannya untuk mengkaji tentang “Manajemen Isu Humas UPT PLN Madiun terkait Pemadaman Listrik Akibat Penerbangan Layang-Layang”. Namun, peneliti menyadari bahwa jurnal ini masih jauh dari kata sempurna. Sehingga, peneliti menyarankan untuk melakukan penelitian serupa sehingga dapat melengkapi penelitian ini. Penelitian lainnya dapat membahas lebih mendalam mengenai siklus hidup isu yang dapat melihat isu dari perspektif yang berbeda. Diharapkan juga agar tidak menggeneralisasikan isu yang terjadi dalam penelitian ini terhadap isu lainnya karena sifatnya yang kasuistik. Sifat subjektif oleh peneliti juga memungkinkan perbedaan hasil terhadap penelitian ini. Oleh karena itu, diharapkan pembaca dapat membaca jurnal ini secara bijaksana.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal

- Afiyanti, Y. (2008). Focus Group Discussion (Diskusi Kelompok Terfokus) sebagai Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(1).
- Levana, E., Harnadi, A., & Kusumawicitra, A. (2022). Pentingnya Manajemen Isu bagi Maskapai Penerbangan dalam Menghadapi Dampak COVID-19 (Studi: Cathay Pacific Airways). *Jurnal InterAct*, 10(2), 12–23. <https://doi.org/10.25170/interact.v10i2.3148>
- pos, L. lebih banyak. (2020, March 23). *Manajemen isu artikel Manajemen isu*. Karya Liana Jamik. <https://artberita7.wordpress.com/2020/03/23/manajemen-isu-artikel-manajemen-isu/>
- Suwandari, K., Wahyuni, S., Rahma, R. A., & Ahmad, A. (2022). Transformasi nilai-nilai tradisi sayan sebagai upaya mempertahankan solidaritas masyarakat. *Diklus: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 6(2), 162–173. <https://doi.org/10.21831/diklus.v6i2.53233>
- Triyono, A., & Wardani, A. (2016). Strategi Manajemen Isu Perusahaan di KJUB Puspetasari Klaten. *The 4th University Research Coloquium*.
- Umardani. (2018). SUPERVISI PEMBELAJARAN DENGAN FOCUS GROUP DISCUSSION MENINGKATAN KEMAMPUAN GURU-GURU MELAKSANAKAN PROSES PEMBELAJARAN DIRCOVERY. *DAIWI WIDYA Jurnal Pendidikan*, 8(2), 150-172.

Buku Teks

- Kadirya, A. (2012). Analisis Manajemen Krisis (Studi Kasus Pengelolaan Krisis oleh Humas Bank Indonesia Pasca Disahkannya Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan).
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Kencana Prenada Media Group.
- Rahmat Kriyantono, *Public Relation & Crisis Management*, Kencana Prenada Media, 2012, hlm. 2
- Prof. Drs. Onong Uchjana Effendy, MA. *Human Relation & Public Relation*, CV. Mandar Maju, 2009, hlm. 117
- Drs. S.K. Bonar, *Hubungan Masyarakat Modern*, Rineka Cipta: 1993. Hlm. 12
- F Rachmadi, *Publik Relations dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992, hlm. 21
- Drs. H. Zainal Mukarom dan Wijaya Laksana, *Op Cit*. h. 55-56

Sumber dari Internet

- Melani, A. (2020, September 8). Jaringan Listrik PLN di Madiun Alami 13 Kali Gangguan karena Layang-Layang. Retrieved from Liputan6.com: <https://www.liputan6.com/surabaya/read/4350511/jaringan-listrik-pln-di-madiun-alami-13-kali-gangguan-karena-layang-layang>